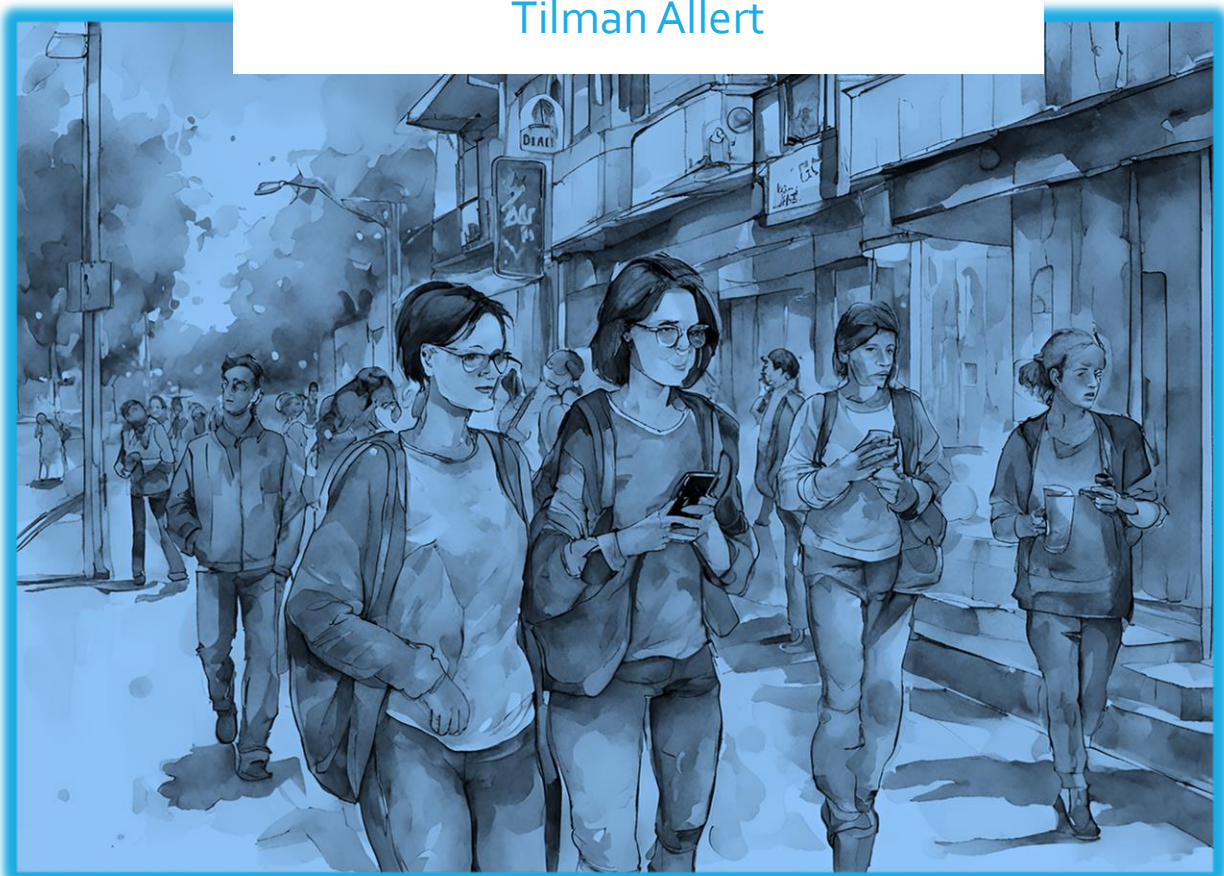


Kommunikation im digitalen Zeitalter

HASS UND GEWALT IM ÖFFENTLICHEN RAUM

Wissenschaftliches Gutachten für den Landespräventionsrat Thüringen

Tilman Allert



Kommunikation im digitalen Zeitalter. Gewalt und Hass im öffentlichen Raum

Tilman Allert

Wissenschaftliches Gutachten für den
Landespräventionsrat Thüringen

2024

Landespräventionsrat Thüringen

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
1. Einleitung	6
2. Hass und Gewalt, von den Medien gesehen	7
3. Von der Last und Lust des Miteinanders	9
4. Prämissen der Kommunikation	11
5. Leicht gesagt? Fallstricke der Alltagskommunikation	12
6. Leider unvermeidbar: Wir geben Noten	15
7. Wie wird Kommunikation moderiert? Diskretion und Höflichkeit	16
8. Warum ist der Streit so schwierig, warum ist die Gewalt so einfach?	18
9. Warum ist die Versöhnung so schwierig?	19
10. Unsere Gegenwart: Die Struktur des digitalen Zeitalters	22
11. Was können wir tun, im Gespräch mit unseren Lieben, am Arbeitsplatz, in unseren Vereinen, im öffentlichen Raum?	23
12. Sind wir umgeben von Zynikern? Und ist die Demut ein Weg?	24
13. Vom Gebrauch der Vernunft und der Genauigkeit des Hinsehens	25

Vorwort

In den letzten Jahren wird vermehrt über Anfeindungen und Gewalt im öffentlichen Raum berichtet. Insbesondere Hass und Hetze in den sozialen Medien stehen im Fokus des Diskurses. Die Präventionsakteure reagieren bisher vor allem mit der Einrichtung von Beratungsstellen, dem Einbringen von Gesetzesänderungen, der Sensibilisierung und Aufklärung über das Phänomen und der Stärkung von Medienkompetenzen.

Im Sinne einer evidenzbasierten Prävention beauftragte die Geschäftsstelle des Landespräventionsrats Thüringen Prof. Dr. Tilman Allert (Goethe-Universität Frankfurt am Main) mit der Erstellung einer interaktionstheoretischen Fundierung des Themas "Kommunikation im digitalen Zeitalter". Der Schwerpunkt des Gutachtens liegt auf der Logik und Spezifik beleidigender, diskriminierender und diskreditierender Kommunikation im Netz.

Die theoretische Grundlegung ist von zentraler Bedeutung für die Präventionsarbeit auf dem Gebiet von Hass, Hetze und Gewalt im analogen und digitalen Raum. Sie fördert das Verständnis des komplexen Vorgangs der Entstehung verbaler und körperlicher Gewalt, in dem skizziert wird, wie Kommunikation zu Achtung oder Ächtung führt (Kommunikationslogik) und welche Rolle die Bewertung der Situation durch die Beteiligten spielt (Zurechnungslogik).

Prof. Dr. Tilman Allert ist ein wissenschaftlich ausgewiesener Experte auf dem Gebiet der Kommunikation und Kultur, der sich wie kein anderer deutscher Soziologe mit dem Alltag der Menschen, mit ihren Verhaltensweisen und Kommunikationsformen befasst hat und noch immer befasst.

Trotz medialer Dramatisierung lässt die Zunahme von Angriffen auf Politiker, Mandatsträger, Rettungsdienste, Lehrer etc. auf eine Erosion der zivilisierenden Normen schließen, so Allert. Er erklärt Gewalt aus ihrem kommunikativen Entstehungszusammenhang. Sie ist nicht auf die Bösartigkeit einzelner Menschen zurückzuführen, sondern Ergebnis eines interaktiven Prozesses. Kommunikation folgt einer Eigenlogik, die sich zwischen den Funktionsvorgaben der Begegnung (Rolle/ Amt) und den Selbstdarstellungswünschen der Beteiligten (personale Individualität) entfaltet. Allert erläutert in seinem Gutachten, wie menschliche Kommunikation funktioniert und wie symbolbezogene Kommunikation in körperbezogene umschlagen kann.

Zu Verachtung, Hetze und Gewalt kann es kommen, wenn mindestens eine der drei Prämissen menschlicher Kommunikation verletzt wird. Dazu zählen die Anschlussfähigkeit von Kommunikation (Sequentialität), wechselseitiges Vertrauen und Respekt. Diese drei Voraussetzungen verkörpern sich in einem höflichen, taktvollen und diskreten Umgang miteinander. Ein solcher Kommunikationsstil ermöglicht es, auch im Streit das Gesicht aller Beteiligten (inklusive des eigenen) zu wahren, die Kommunikation – wenn auch zu einem späteren Zeitpunkt – fortzusetzen und Interessenkonflikte schonungsvoll und ohne Gewalt zu regulieren.

Allert diagnostiziert der modernen Gesellschaft eine Abnahme der Bedeutung von Höflichkeit, die in den Verdacht strategischer Täuschung gestellt wird. Ein taktvoller und höflicher Umgang miteinander gilt tendenziell als altmodisch, interessengeleitete Schmeichelei, fehlendes Durchsetzungsvermögen und als wenig authentisch. An dessen Stelle tritt in der modernen Gesellschaft eine statusbezogene Kommunikation. Sie verdrängt formalisierte Höflichkeitsbekundungen und damit die Chance, Akteure in ihren interessengebundenen Auseinandersetzungen zu zivilisieren.

Kommunikation folgt ihrer je eigenen Logik. Der soziale Austausch unterliegt einer permanenten Evaluation. Die Beteiligten bilden Urteile über ihr eigenes Tun und das Tun anderer, womit sie Achtung oder Ächtung erzeugen und an denen sie ihr Anschlussverhalten orientieren.

Körperliche und verbale Gewalt können infolge von Differenzen in den Angemessenheitsvorstellungen und der Geltungskraft von Normen oder in der Legitimität erfolgter Sanktionen bzw. des Sanktionierenden befördert werden. Menschen unterscheiden sich in einer pluralisierten Gesellschaft in ihren Vorstellungen über richtiges und falsches Verhalten und wer welches Handeln wie bestrafen darf. Die Sanktionierung von Nonkonformität stellt bloß und geht mit einem Gesichtsverlust einher, was in der Regel Scham und/ oder Schuld verursacht. Darauf kann reagiert werden, indem das eigene Handeln in Frage gestellt und angepasst, auf der Richtigkeit des eigenen Tuns beharrt und die Sanktion nicht akzeptiert oder ihr gleichgültig gegenübergestanden oder zum Gegenangriff übergegangen wird.

Allert betont, dass Streit an sich keine Devianz darstellt, solange es den Beteiligten gelingt, ihn aufzulösen und zu verhindern, dass er in Gewalt umschlägt. Häufig stellt sich die Auflösung des Streits allerdings als schwierig dar, weil die Beteiligten derart in die Kommunikationsdynamik verstrickt sind, dass sie keine Alternativen sehen. Er sieht drei Möglichkeiten zur Beendigung des Konflikts: den Handlungsraum zu verlassen (Flucht), Gleiches mit Gleichem zu vergelten (Duplikation der Streitinitiative) oder die zum Streit führende Polarität in eine neue Perspektive zu integrieren. Letztere Option stellt zweifelsfrei die eleganteste Lösung dar.

Gewalt überkommt den Täter, laut Allert, nicht einfach, sondern sie ist Folge eines zugespitzten Zurechnungskonflikts, eines Konflikts um die Auslegung von Regeln. Versöhnen und Verzeihen ist deshalb so schwierig, weil sie die Eigenlogik der antagonistischen Kommunikation durchbrechen und als Schwäche wahrgenommen werden und dem Gegner einen Vorteil verschaffen können.

In Bezug auf Hass und Hetze im Internet führt Allert aus, dass Digitalisierung zunächst einmal nichts Besonderes sei. Historisch betrachtet, disqualifizierte die Einführung neuer Technologien schon immer existierende organisierte Leistungs-, Status- und Einkommenshierarchien und ist mit Autoritäts- und Ansehensverlusten im Beruf verbunden.

Digitale Kommunikation ermöglicht die Übermittlung von mehr Informationen in kürzerer Zeit, wodurch sie komplexer, aber nicht neuartiger wird. Hass und Hetze gibt es auch im analogen Raum. Für die Entstehung digitaler Gewalt gelten die gleichen Voraussetzungen und Entstehungszusammenhänge wie für Gewalt im klassischen Sinne.

Allert rät zu Eigensinn im Umgang mit einer komplexer werdenden Kommunikation. Damit meint er aber nicht die narzisstische Einsamkeit des Eigenbrötlers oder ein lautes Auftrumpfen, sondern eine Art und Weise, sein Ding zu machen, ohne seinen Mitmenschen dabei auf den Geist zu gehen. Weder die Abwendung noch die gesteigerte Zuwendung stellen für ihn einen Ausweg aus den Sackgassen der Kommunikation dar. Stattdessen plädiert er, der Welt und seinen Mitmenschen neugierig und nachdenklich zu begegnen, ohne zum Zyniker zu werden, der alles schon weiß und andere damit überrumpelt.

Aus den Ausführungen Allerts lässt sich für die Präventionspraxis die immense Bedeutung der Elastizität der Kommunikation aufzeigen. Takt, Diskretion und Höflichkeit ermöglichen es, dem Gegenüber Kritik und widersprüchliche Meinung schonend mitzuteilen, ohne sich und andere bloßzustellen. Die Entstehung von Scham und Schuld, die eine Gewaltdynamik entfachen können, kann so verhindert werden. Vor diesem Hintergrund ist das Übergewicht an Präventionsangeboten, die sich auf die rein technische Beherrschung digitalisierter Kommunikationsformate fokussieren, zu überdenken. Die Entwicklung und Förderungen von Programmen, Initiativen und Angeboten, die reflektieren, wie wir miteinander reden (sollten) – ob analog oder digital – stellen mindestens eine ebenso wichtige Aufgabe in der Prävention von digitaler Gewalt dar wie die Stärkung von Medienkompetenz.

Heike Würstl, Geschäftsstelle Landespräventionsrat Thüringen

1. Einleitung

Die Fragen, wer wir sind, wo wir herkommen und wie wir unsere Zukunft gestalten wollen, sind nicht erloschen und erzwingen im individuellen Lebensentwurf wie im Kooperationsgefüge einer nationalen Gemeinschaft wie auch in der Weltgesellschaft Antworten, die dem Problem legitimer Unterschiedlichkeit von Personen und kulturellen Traditionen gerecht werden. Hass und Gewalt bilden das Gegenteil einer Differenzakzeptanz, die für den zivilen Umgang untereinander unabdingbar ist. Realistisch betrachtet, sei hinzugefügt, dass gerade die Fähigkeit, das Anderssein des Gegenübers anzuerkennen, eine operative soziale Utopie darstellt. Keine reale Gesellschaft hat eine angemessene Form der Würdigung eines individuellen Lebens je schon vollkommen eingerichtet. Umso wichtiger erscheint es, immer wieder an die normative Idee eines Zusammenlebens im Sinne des im Grundgesetz im Artikel 1 festgeschriebenen Würdeanspruchs zu erinnern, tagtäglich, jede und jeder am Ort der eigenen Tätigkeit.

Das vorliegende Gutachten ist keine akademische Abhandlung, sondern eine soziologische Skizze zum Verständnis von Hass und Gewalt. Es geht um das "Wie" eines kommunikativen Vorgangs, das "Wie" eines kleinen, aber folgenreichen Unterschieds zwischen Achtung und Ächtung. Die These ist, dass die Frage, ob im gesellschaftlichen Miteinander, im Austausch der Gesten und Worte gegebenenfalls ein Faustschlag folgt oder ein freundliches Lächeln, sich nicht als eine Frage zwischen Monstrosität oder Gutmenschentum darstellt, vielmehr als eine Frage a) des Tons, der die Musik macht, sowie b) der Wertbezüge, die in einer Gesellschaft über die Milieus und Klassen hinweg als allgemein gültig unterstellt werden.

Fügen wir noch eine Weisheit der Soziologie hinzu: Menschen nehmen Situationen wahr, wie sie sie definieren, und nicht zwingend so, wie sie tatsächlich entstanden sind. Wer diesen Umstand bedenkt, wird sich nicht wundern, wieso es immer wieder zu bizarren, für die Beteiligten schmerzhaften Zuspitzungen im sozialen Austausch kommt, die in ihrer Heftigkeit kaum nachvollziehbar scheinen.

In seiner textlichen Gestalt soll das Gutachten den Lauf der Argumentation nicht durch Literaturbezüge überfrachten. Zweifellos gründet das Folgende auf einer Reihe von Theoremen, die zum Mainstream modernen sozialwissenschaftlichen Denkens zählen. Das betrifft insbesondere Autoren, die a) mit der Idee eines nachvollziehbaren, rekonstruierbaren Handlungssinns arbeiten, b) die Idee einer eigenlogischen Prozessualität menschlicher Kommunikation ins Zentrum rücken und c) schließlich in ihren Arbeiten hinreichende phänomenologische Genauigkeit bereitstellen für die Mikroanalyse von Erscheinungsformen des menschlichen Miteinanders. Genannt seien an dieser Stelle die Autoren Max Weber, Georg Simmel, Sigmund Freud, Marcel Mauss, Heinrich Popitz und Niklas Luhmann. Den Werken der genannten Autoren verdankt die Argumentation Anregung wie Fundierung.

Die soziologische Perspektive rückt zwei Dinge in den Fokus:

a) zum einen die Kommunikationslogik, die spezifische Konstellationen entstehen lässt, wie etwa die Kooperation oder den Streit, die Freundschaft, die Gewalt oder den Krieg;

b) zum anderen die Komplexität im menschlichen Miteinander, die durch den Umstand entsteht, dass - wie immer im Einzelnen zustande gekommen - Kommunikationen von Menschen zugerechnet werden. Unter Zurechnungen verstehen wir grundsätzlich Vereinfachungen, darin liegt ihr Entlastungspotenzial, aber diese Vereinfachungen sind um den Preis erkauft, dass die Komplexität des Geschehens reduziert wird. Ganz unpathetisch lässt sich damit die Tragik und zugleich der Freiheitsspielraum menschlicher Kommunikation umschreiben.

Die zentrale These des Gutachtens lautet, dass Hass und Gewalt nicht etwa Erscheinungsformen außerhalb der Sozialität sind, sondern in einer rekonstruierbaren Sinndimension erfolgen und keineswegs als reine Natur oder gar als Automatismus zu verstehen sind.

2. Hass und Gewalt, von den Medien gesehen

In unterschiedlichen Graden der Dramatisierung werden in den Massenmedien Phänomene ins Zentrum gerückt, die den Schluss suggerieren, die Menschen der Moderne hätten es mit einer Erosion von kulturellen Selbstverständlichkeiten zu tun, mit einer Erosion von bisher geltenden moralischen Standards. Sie versperren beispielsweise mit ihrer exzessiven Neugier die Fahrt von Rettungsfahrzeugen zum Unfallort. Das wird im öffentlichen Raum, über die verschiedenen Medien bekräftigt, als eine normative Konfusion, als eine Verrohung der Sitten zusammengefasst. Kriminalstatistiken und Befunde über Gewaltdelikte, Delikte häuslicher Gewalt, die Zunahme antisemitischer Schmierereien an öffentlichen Gebäuden unterstreichen das Bild eines bröckelnden gesellschaftlichen Zusammenhalts.

Zur Sachhaltigkeit einer derartigen Diagnose ist auch ein Theorienstreit entstanden. Einige Autoren rechnen dies einer Schicksalhaftigkeit zu, andere der Globalisierung, wieder andere der Zunahme der Weltbevölkerung, der kulturellen Überfremdung im eigenen Land oder gar einer existentiell gattungstypischen Böartigkeit des Menschen. Derartige Urteile fügen sich einer verallgemeinernden Stimmung, die den Pessimismus im Oswald Spenglerschen Sinne kultiviert und skeptisch ist gegenüber Gestaltungsmöglichkeiten im Hinblick auf die Zukunft des Landes und im Hinblick auf die individuelle Lebenspraxis.

Es kommt eine Eigentümlichkeit des öffentlichen Raumes hinzu. Die gesellschaftliche Sphäre, in der Stimmungen, Meinungsbilder zu einem Urteil verdichtet und gleichsam professionell lizenziert zu einer politisch folgenreichen Realität werden, ist mit einem „eingebauten“ Problem konfrontiert. So schreibt das professionelle Selbstverständnis des journalistischen

Berufs Skandalisierung von gesellschaftlichen Misständen vor, während von einem Gelingen in der Regel in der Zeitung nicht die Rede ist. Es gilt eher den Finger in die Wunden des politischen Prozesses zu legen, darauf zu achten, ob die von der Regierungsmehrheit abgegebenen Versprechen eingehalten werden, ob der Konsens über allgemeine, im Grundgesetz verankerte Werte aufrechterhalten bzw. bekräftigt wird. All dies zu thematisieren obliegt der "vierten Gewalt", dem Journalismus, dem investigativen zumal. Zur professionellen Aufgabe des Journalismus zählt insofern unabdingbar die Skandalisierung. Darin liegt seine unersetzliche Funktion und das macht die Kritik zum Lebenselixier der modernen Gesellschaft.

Was folgt daraus? Das Bewahren und Artikulieren des kollektiven Selbstverständnisses, die stellvertretend dem Journalismus übertragen sind, dürfen in einer Demokratie nicht als Mangel oder gar als Eintrübung des gesellschaftlichen Miteinanders gesehen werden. Schlechtreden, Kritisieren, Unzufriedenheit - und zwar öffentlich hörbare und mitunter klug artikulierte Nonkonformität - bezeichnen insofern keine Devianz, vielmehr bilden sie einen wichtigen Bestandteil der Funktionsweise moderner Gesellschaften. Denn in der Kritik bewährt sich das kollektive Selbstverständnis eines demokratischen Gemeinwesens. Ungeachtet dessen ist dieser Funktionsvorteil, der kritische Austausch zwischen Herrschaftsträgern und Herrschaftsunterworfenen über "von unten nach oben" kommunizierte Urteile umgeben von der Gefahr einer sich selbst erfüllenden Prophezeiung. Schlimmstenfalls wird ihr die verführerische Suggestion eines unaufhaltsamen geschichtlichen Prozesses entnommen. Es ist durchaus möglich, dass Menschen sich wechselseitig hysterisieren und infolgedessen eine Stimmung eine folgenreiche Realität werden kann.

An dieser Möglichkeit ändert auch die Nachrichten- und Meinungslage nichts, die in Gestalt der sogenannten sozialen Medien zusätzlich in die öffentliche Meinung eingreifen. Soziale Medien bringen eine neue Dimension ins Spiel, da sie jenseits journalistischer Standards kommunizieren - aber man darf sie nicht als die „letzte Instanz“ missverstehen. Ihr Wirken ist mit dem für die Funktionsweise des Journalismus positiven Effekt verbunden, dass sie die Frage nach der Authentizität wie auch nach der Wahrhaftigkeit der in die Debatte geworfenen Meinungen und Urteile zuspitzen. Sie tragen das ihre dazu bei, Urteilsbildung über "Gott und die Welt" entstehen zu lassen.

Ungeachtet dessen häufen sich Phänomene, wie körperliche Angriffe auf Abgeordnete aus Parlamenten, körperliche Angriffe auf Angehörige fremder Kulturen, die auf eine Erosion zivilisierender Normen schließen lassen.

Dass Menschen ihre Verletzungsmacht (Heinrich Popitz) ausspielen, ihre Kritik an Personen und Institutionen nicht sachbezogen artikulieren, vielmehr die Person als Ganze zum Objekt ihrer Wut machen, fordert den soziologischen Sachverstand heraus. Wie entsteht die Bereitschaft, die eigene Verletzungsmacht auszuspielen?

3. Von der Last und Lust des Miteinanders

Alles beginnt harmlos. Wenn wir im Folgenden die menschliche Kommunikation in den Fokus unserer Betrachtung rücken, wird die soziologische Prämisse leitend, der zufolge nicht etwa externe Ursachen, das Schicksal oder eine göttliche Instanz die Kultur des Zusammenlebens bestimmen, sondern vielmehr einzig und allein die Elastizität ihres Umgangs untereinander.

Menschen machen ihre Ordnung selbst. Der Übergang von der Zivilität in die Barbarei, den beispielsweise die deutsche Gesellschaft im 20. Jahrhundert erfahren hat, geschah gleichsam von eigener Hand - kein Dämon, kein Bösewicht hat den Wechsel der Lebensformen herbeigeführt. Will man mithin eine selbstgeschaffene Ordnung als eine zivile, auf Respekt beruhende Ordnung einrichten und erhalten, gilt es, die Voraussetzungen für ein gesellschaftliches Miteinander zu reflektieren - sowie kehrseitig die Bedingungen für ihren Zerfall.

Das Gutachten entfaltet eine Argumentation, die die Qualität und Elastizität der Kommunikation ins Zentrum rückt - im Kommunizieren, in der Art und Weise, wie Menschen wechselseitig in Kooperations- oder auch Streitsituationen geraten und dabei eigene Perspektiven sowie die des Gegenübers berücksichtigen, entsteht Wohlbefinden, Konsens und Gelingen - und es ist die Kommunikationslogik, in der sich das Gegenteil, Distanz, Ächtung, Verachtung, Gewalt und Hass, entfalten kann. Das Bild von der Spirale - Gewaltspirale - greifen wir auf und schauen uns genauer an, was da wie entsteht.

Wann und wo immer kommuniziert wird, haben wir es mit einer dreifachen Schichtung zu tun. Sie ermöglicht eine Tiefensicht, die in den folgenden Kapiteln angesprochen, wenngleich nicht systematisch ausgeführt ist. Entscheidend ist der Gedanke, dass wir es bei der Sinnkomplexität nicht etwa allein mit einer wissenschaftlichen Abstraktion zu tun haben, sondern mit einer Komplexität, die gleichsam unhintergebar ist. Menschliche Kommunikation, die diversen Gesten und Worte, in denen Menschen untereinander in einen Austausch treten, und Empfindungen, die wir an Anderen wahrnehmen und bei uns selbst erleben, entfalten sich

a) in einer historischen Dimension. Was früher ein Flirt war, gilt eine Generation später unter Umständen als eine Usurpation, als eine Zudringlichkeit. Was früher eine Verbeugung war, ist heutzutage als Geste der Ehrerbietung nahezu erloschen, verblasst und durch eine erhöhte Aufmerksamkeit auf das Gegenüber ersetzt. Kommunikation ist folglich eine historische Dimension eigen, in der die grundsätzliche Kulturbedingtheit zum Ausdruck kommt.

b) Davon unterscheiden wir eine gleichsam universalgeschichtliche Dimension. Die ist zwar unter a) schon angesprochen, lässt sich hingegen analytisch noch einmal präzisieren. Gemeint ist die über historische Epochen hinweg gleichbleibende Logik eines Miteinanders. Heutzutage ziehen Grüßende nur noch selten den Hut, zu einer Begegnung belässt man es bei einem kurzen "Hallo" oder Grüßende umarmen sich, und immer geht es dabei um die Figur der Eröffnung, um den Gruß als eine universalgeschichtlich bedeutsame kommunikative Praxis, die

für die Beteiligten die Unsicherheit des Beginns abschwächt bzw. Anschlüsse eröffnet und die wichtige Frage beantwortet, wie es weitergeht.

c) Schließlich können wir von beiden Dimensionen die jeweils entstehende Konstellation unterscheiden. Menschen handeln und Menschen handeln nach Motiven. Die Motive, dieser Gedanke kann einleitend nicht deutlich genug unterstrichen werden, sind systematisch und in jedem Fall sinnhaft, wobei der gemeinte Sinn nicht übereinstimmen muss mit dem tatsächlich kommunizierten Sinn. Handeln erfolgt sinnhaft, und das auch in den Fällen, bei denen die Handelnden den Sinn ihres Handelns verkennen, ihn leugnen oder mit einer konträren Sinnzuschreibung versehen. So wollen wir loben und merken nicht, dass wir kränken. Oder jemand schaut ein Gegenüber aus Neugier (Motiv) an und der Angeschaute missversteht den neugierigen Blick als Angriff und damit als unzulässige Verletzung.

Die hier aufgeführten Dimensionen sollen nun keineswegs als indirekte oder direkte Aufforderungen verstanden werden, sich in der unmittelbaren Begegnung mit Menschen einer derart komplexen Vieldimensionalität zu vergewissern. Das würde nicht funktionieren, weil dann die menschliche Kommunikation hoffnungslos mit Reflexionen über den gemeinten Sinn überfrachtet wäre. Menschen würden sich wechselseitig zu Umstandskrämern machen und über kurz oder lang den Austausch als zu strapaziös abbrechen oder von vornherein vermeiden. Indes bewegt sich Kommunikation systematisch in eine offene Zukunft. Fangen wir deswegen am besten gar nicht an? Natürlich nicht. Dieser Ungewissheit im Wechsel der Worte ist nur zu begegnen über eine generalisierte Einstellung des Vertrauens. Das ist eine Binsenweisheit, aber die Binsen sind aus hartem, ja härtestem Holz! In den unterschiedlichsten Epochen der Menschheitsgeschichte hat es jeweils Ausprägungen des Gegenteils von Vertrauen gegeben. Typen der Kommunikationsdistanz bilden auch in der heutigen Zeit verführerische Angebote: der Misstrauische, der Menschenfeind oder auch der Blasierte sind Beispiele nicht allein für einen individuellen, skurrilen Handlungstypus, sondern für eine als Ganzes deviante bzw. selbstdestruktive Beteiligung an Kommunikation. Individuelle Verslossenheit kann sich zu einer kollektiven Verslossenheit aggregieren. Nicht zufällig gründen Diktaturen auf einem Misstrauen. Einem Misstrauen des Staates seiner Bürgerschaft gegenüber, wie umgekehrt auch ein Misstrauen einzelner gegenüber den Personen und Institutionen der staatlichen Ordnung.

Was folgt daraus? Zur besonderen Art menschlichen Zusammenlebens gehört die Vereinfachung. Und zwar in dreifacher Hinsicht. Wir vereinfachen, a) weil wir vergessen. Wir bewegen uns in einer nur selektiven Aufmerksamkeit auf das, was wir miteinander erlebt, kommuniziert, wahrgenommen haben. Wir vereinfachen, b) weil unser Handeln in Routinen befangen ist. Gehen wir zu einer Beerdigung, so kleiden wir uns - Ausnahmen bestätigen die Regel - schwarz. Der Griff in den Kleiderschrank erfolgt routiniert, obwohl wir durchaus bei ausreichendem Nachdenken in der Lage wären, die Gründe für den situativen Verzicht auf Farbigkeit zu reflektieren, mit dem wir als Angehörige einer Trauergemeinde den Fokus auf die verstorbene Person richten und niemanden davon ablenken wollen. Routine m. a. W.

erleichtert das situationsangemessene Handeln und ist begrifflich nicht mit Achtlosigkeit gleichzusetzen. Und schließlich: c) Nur unter den beiden oben genannten Erscheinungen einer Vereinfachung der Kommunikation ist es Menschen möglich, eine Situationsaufmerksamkeit auf das Neue zu entwickeln. Sie bietet Gewähr dafür, sich neuen Herausforderungen stellen zu können. Nun ließe sich einwenden, dass die Situationsaufmerksamkeit in einem Widerspruch zur Maxime der Vereinfachung steht, dennoch hat sie diese zugleich zur Bedingung. Situationsaufmerksamkeit ist die Antwort auf Handlungsdruck, sie ermöglicht Spontaneität und lässt Spielraum für ungewöhnliches, ist hingegen irrtumsanfällig - das ist die Kehrseite der menschentypischen Spontaneität - und Voraussetzung für die elementare Krise der Kommunikation, das Missverständnis bzw. ihre radikale Zuspitzung, den Streit oder gar die Gewalt.

Die soeben ausgeführte Argumentation soll darauf vorbereiten, dass wir in den kommunikativen Ausdrucksformen der Ächtung, der Verachtung, des Hasses auf Erscheinungen stoßen, in denen die oben genannten Dimensionen extrem vereinseitigt und grell verzerrend auftauchen. Dieser Gedanke ist wichtig, um nicht Gefahr zu laufen, Gewalt und Hass in verbaler oder physischer Form zu einer Monstrosität zu verzerren, die gleichsam jenseits oder außerhalb der menschlichen Kommunikation liege. So einfach kann man es sich nicht machen, weder hinsichtlich der Reflexion auf soziale Voraussetzungen noch hinsichtlich der möglichen Folgen.

4. Prämissen der Kommunikation

Die menschliche Kommunikation vollzieht sich - jenseits ihrer systematischen oder situativen Zuspitzungen und Verzerrungen - unter drei Prämissen a) einer nicht endenden Sequentialität, b) eines wechselseitigen Vertrauens der Handelnden in das Gelingen sowie c) eines Respekts vor der personalen Identität, vor der legitimen "Geheimnishaftigkeit" (Georg Simmel) des Gegenübers.

Das klingt nun so, als gäbe es für die Beteiligten kein Zutun, als ginge in der Kommunikation alles wie von selbst. Aber von einem Automatismus ist nicht die Rede. Als dafür in Anspruch genommenen und in ihrer Funktionslogik in der Regel nicht reflektierten Moderatoren haben sich Takt und Diskretion eingespielt, die beide auf historische Ursprünge verweisen, hingegen in einer Kultur mehr oder weniger nachhaltig wirksam eingeübt sind.

Takt und Diskretion sorgen für eine Sequentialität, ein "und so weiter", für einen Vorgang, der in den einschlägigen Kommunikationstheorien, etwa der des Soziologen Niklas Luhmann, „Autokorrektur“ genannt wird.

In einem ersten Schritt haben wir schon verstanden, wieso es zu dramatischen Zurechnungskaskaden kommen kann, deren extremste Ausdrucksform der verbale Hass oder auch der in körperliche Gewalt umgesetzte Hass darstellt.

Fragen wir nun weiter und versuchen dem Phänomen der Bösartigkeit auf den Grund zu gehen. Bösartigkeit entstammt aus soziologischer Perspektive nicht etwa einer genetischen Disposition - der Einzelperson oder gar der Gattung Mensch - vielmehr ist sie an einen Vorgang gebunden, der unhintergebar zwingend für menschliche Kommunikation ist, nämlich die Verknüpfung von Kommunikationsbeiträgen mit Formen begleitender Evaluation, also mit "Noten", Bestätigungen oder auch Ablehnungen, die unser Prestige maximieren oder auch zu Prestigezerfall beitragen. Wir kommunizieren mit einem Gegenüber und dieser einfache Vorgang unterliegt einer wechselseitigen Evaluation bezogen auf Angemessenheitsvorstellungen, mit denen ausgestattet wir schon in die Begegnung gestartet sind, und die das weitere Procedere begleiten - und zwar in der Komplexität, in der wir zu Beginn des Abschnitts gesprochen haben. Daraufhin erfolgt im Mikroformat, was wir ein Wahrnehmungsurteil nennen: „Freundlicher Mensch, irgendwie komisch, unverschämt, merkwürdiger Kauz, würde ich gern mal genauer kennenlernen“ oder auch: „nie wieder mit so jemandem, Idiot, dem/der werde ich es zeigen“.

5. Leicht gesagt? Fallstricke der Alltagskommunikation

Wir sind dabei, eine komplexe, viele Bände füllende grundlagentheoretische Diskussion innerhalb der Sozialwissenschaften auf einfache Annahmen herunterzubrechen. Sie betreffen das Verständnis von Vorgängen, die wir in jeder Begegnung an unserem Gegenüber wie an uns selbst beobachten können. Eingangs wurde schon darauf hingewiesen, dass die Devianzen des Kommunizierens, die Verweigerung, die Indifferenz, die Ächtung, die Gewalt keineswegs einer dem Menschen inhärenten Disposition geschuldet sind.

Sie sind Bestandteil und Ergebnis einer wechselseitigen Verstrickung, die im gelingenden Fall sowohl a) den Funktionsvorgaben der Begegnung (etwa berufliche Kooperation zum Zwecke der Erreichung eines vorgegebenen oder gemeinsam definierten Leistungsziels) gerecht werden als auch b) den Selbstdarstellungswünschen der jeweiligen Personen, die den Austausch untereinander vollziehen. Kommunikation - das wäre der erste wichtige Gedanke - folgt einer eigenlogischen Prozessualität. Sie liefert - paradox formuliert - ihr eigenes „und so weiter“. Nach der berühmten Formulierung des amerikanischen Kommunikationswissenschaftlers Paul Watzlawick: "Man kann nicht nicht kommunizieren". Ein enorm wichtiger und extrem folgenreicher Gedanke - es gibt keinen Menschen, dem dies nicht - auch ohne über soziologische Fachkenntnis zu verfügen - geläufig bzw. längst schon einmal widerfahren ist. Kommunikation drängt auf einen Anschluss, folgt einem Anschlusszwang. Wieso kennen wir alle dieses Phänomen? Greifen wir nur zwei vertraute Phänomene auf: der Gruß sowie die Verlegenheit. Mit dem Gruß bewältigen Menschen die Kommunikationsproblematik des Beginnens. Mit dem Gruß erledigen wir das "und so weiter" in einer Situation, in die wir im Moment eintreten. Und auf den Anschlusszwang, auf den wir soeben selbst mit dem Gruß reagiert haben, erfolgt der Gegengruß. An dieser Stelle muss nicht weiter ausgeführt werden,

mit welchen Empfindungen und mehr noch Urteilen wir etwa darauf reagieren, dass wir in einer Situation des Beginnens von unserem Gegenüber nicht begrüßt wurden: „Komische Person, schlechtes Benehmen, mag mich nicht“. An dem Beispiel zeigt sich deutlich, dass Menschen gar nicht anders können, als a) sich an Kommunikationen zu beteiligen und b) ihren eigenen Beitrag sowie den des Gegenübers zuzurechnen.

Kommen wir auf unser zweites Beispiel, das gleichermaßen kaum einer Erläuterung bedarf. Verlegenheit tritt in Kommunikationen auf, wenn die Personen a) dem „und so weiter“ nicht gerecht werden, b) wenn der gewählte Anschluss, sei es der von einem selbst gewählte oder derjenige des Gegenübers, den situativ geltenden Normen nicht entspricht. Fehler, eigene oder die eines Gegenübers, machen verlegen. Fehler können als solche natürlich sofort identifiziert und angesprochen werden. Minimale Resonanz auf Fehler ist die Verlegenheit. Sogar im öffentlichen Raum, in dem die Begegnungen definiert sind als Kommunikationen, in denen die Fremdheit des Gegenübers als eine sozial akzeptierte Position der legitimen Neutralität toleriert wird, stoßen Menschen auf Probleme des Anschlusszwangs, ohne dass jeder einzelnen Person gegenüber ein Gruß abverlangt wird. Bricht beispielsweise jemand im öffentlichen Raum die geltende Norm akzeptierter Fremdheit, indem er oder sie ein fremdes Gegenüber per Blickkontakt intensiv, über den flüchtigen Blick hinaus anstarrt, erzwingt er oder sie beim Gegenüber einen Anschluss, der lauten kann: „Was willst Du, was guckst Du?“. Rhetorischen Figuren, die nicht selten gewalttätig enden, weil die Intensität des Blicks die für den öffentlichen Raum geltende wichtige Prämisse der normativ verpflichtenden Gleichgültigkeit ("civil inattention") verletzt hat.

Bleiben wir bei dem Gedanken des Anschlusszwangs, mithin einer in Kommunikation ‚eingebauten‘ eigenlogischen Prozessualität. Eine Unterscheidung, die für die Rekonstruktion von Hassreden und verbaler Gewalt von enorm wichtiger Bedeutung ist, haben wir oben schon angesprochen, die Unterscheidung nämlich zwischen Rolle und Person, in anderer Sprache: zwischen Amt und Person, zwischen der Fügsamkeit gegenüber den situativ geforderten oder situativ angemessenen Normen und der Person, die handelt, die die Erwartungen an die Situation einlöst. Jede soziale Situation, jede Begegnung, in die Menschen geraten und die sie ihrerseits durch eigene Beiträge mitgestalten, enthält beides zugleich: die situationsspezifischen Erwartungen sowie die personenspezifischen Vorstellungen darüber, wie den Erwartungen gerecht zu werden ist. Menschen sind bezogen auf geltende Normen erwartungskonform, aber es sind dabei doch stets konkrete individuelle Personen - Personen mit einem Entwurf von Einzigartigkeit - die der geforderten Konformität eine personenspezifische Nuance verleihen. Beispiel: Es gilt - in einem Büro, in einer Schulklasse - eine Pünktlichkeitsregel. Die Erwartung an alle Teilnehmer der Kommunikation, an alle Mitglieder einer Klasse, alle Mitarbeiter/innen eines Büros lautet, pünktlich zu sein. Nun kommen manche überpünktlich, manche legen die Pünktlichkeitsverpflichtung lässig, unwillig oder gar als Protest aus. Unabhängig davon, was daraufhin geschieht - davon später genauer - verweist unser Beispiel auf einen systematisch bedeutsamen Unterschied: In der Erfüllung von

Erwartungen zeigt sich zugleich die individuelle Besonderheit der Person. Kommunikation, so hatten wir gesagt, ist ein gleichsam unaufhörliches Geschehen. Weiterhin stellen wir uns die Personen als Träger dieses unaufhörlichen Geschehens vor. Sie bewirken in ihrem Handeln das „und so weiter“. Die Art und Weise nun, wie sie dies bewerkstelligen, offenbart ihre personale, lebensgeschichtlich gewachsene Individualität - ja lässt biografisch kumulativ betrachtet ihre Einzigartigkeit erst entstehen. Der eine wird infolge einer situationsübergreifenden Fügsamkeit Konformist, stets pünktlich, stets fügsam, die andere bevorzugt die Nonkonformität, lehnt sich auf, fragt nach dem Sinn von Regeln, ist im extremen Fall notorisch ungehorsam gegenüber Regeln. Wir merken uns daran, dass die Individualität keineswegs etwas ist, das sich gegenüber den gesellschaftlichen Erwartungen außerhalb positioniert, vielmehr verstehen wir unter der individuellen Einzigartigkeit der Person eine Qualität, eine Art und Weise des sich gebens, die innerhalb des Netzes sozialer Erwartungen zum Ausdruck kommt. Nicht etwa erscheint die Gesellschaft, das Ensemble von Erwartungen, als ein Ärgernis, als Zumutung, vielmehr kommt Individualität gerade auf der Folie des Erwarteten zum Ausdruck. Warum ist diese Unterscheidung wichtig? Im Handeln objektiviert sich die individuelle Person stets nur in Bezug auf das von ihr Erwartete. Niemals, so dürfen wir an dieser Stelle schon schlussfolgern, ist eine Person identisch mit dem, was und wie sie handelt. Stets, so unsere zentrale Annahme, existiert ein Spielraum möglicher Abweichung von dem, was eine Situation, ein Netz von Normen, von der Person erwartet, pathetisch formuliert: Freiheitsgrade individuellen Handelns - Chancen für Neues, aber auch Quelle für Unruhe, Ärger - ja, bis zu Unverständnis und Hass: „Wieso die schon wieder?“; „muss der/die auch noch seinen/ihren Senf dazu geben!“, „geht’s noch?!“. Auf diese Weise entsteht die Buntheit sozialen Lebens, deren Kehrseite - man muss das deutlich unterstreichen - die Anstrengung der Toleranz für das Besondere darstellt.

Die Rekonstruktion eines elementaren Kommunikationsvorgangs - mit den Bestandteilen Sequentialität, Anschlusszwang und Normkonformität und individuelle Performanz - erweitern wir nun den theoretischen Rahmen, indem wir den Begriff der Sanktion einführen. Unsere Ausführungen legen die Frage nahe, wie die Sequentialität eingerichtet wird. Ein wichtiger Mechanismus, der das besorgt, erfolgt im Einsetzen von Sanktionen. Wir hatten gesagt, unsere Beiträge in Begegnungen werden kontinuierlich evaluiert. Die Sanktion bezeichnet das Mittel der Evaluation. Menschen verteilen - wiederum kontinuierlich, bewusst oder auch unbewusst - "Noten". Wir nicken mit dem Kopf, schauen aufmerksam unser Gegenüber an, artikulieren ein „genau“, „ja“, „find ich auch“ - oder eben andersherum: Menschen ziehen sich zurück, artikulieren einen Widerstand, wenden das Gesicht ab, drehen den Körper zur Seite, kurzum: sie evaluieren die laufende Kommunikation mit unterschiedlichen Ausdrucksformen der Ablehnung oder eben auch der Zustimmung. So betrachtet, mit dieser Begrifflichkeit, können wir sagen, bewegt sich die soziale Ordnung in einem ständigen Spannungsverhältnis, in einer dynamischen Komplementarität von personaler Identität und sozialer Identität. Die Anderen, die uns umgeben, bilden den ständig "singenden" Chor sanktionierender Evaluation. Das ist deswegen wichtig, weil daraus folgt, dass wir die Konformität eines Aktors zur Regel bzw. die

Nonkonformität zu einer Regel von vorne herein als relative Begriffe zu behandeln haben. Menschen kommunizieren, hatten wir gesagt. Wir sehen nun, die Kommunikation enthält laufende "Benotungen". Menschen überprüfen die Konsistenz von Urteilen und Handlungen, entwickeln Ablehnung oder Zustimmung. Fragt man, wieso ein derartig harmloser Vorgang ausarten kann, Ausdrucksformen wie den Faustschlag oder noch heftigere Attacken annehmen kann, gilt es ein weiteres Phänomen zu erläutern: die Note, die Sanktion kann sich vom Handeln lösen und auf die Person des/der Handelnden verallgemeinert werden. Selbst wenn Menschen wissen, was gilt, was verpflichtend ist, kennen sie nicht zwangsläufig schon die Dringlichkeit der Verpflichtung und kennen auch nicht, wie jeweils ihre Mitmenschen das Geltende verstanden haben. Handlungsfähig sind die Menschen in dem Maße, indem sie in der Lage sind, die nicht hintergehbare Mehrdeutigkeit und Strittigkeit von Kommunikation zu bewältigen und unter der Bedingung der unlösbaren Strittigkeit gleichwohl einen Entwurf von Einzigartigkeit zu erzeugen und zu artikulieren.

6. Leider unvermeidbar: Wir geben Noten

Eines der zentralen Mittel, über die die relative Konformität und Nonkonformität entschieden wird, ist die Sanktion. Daran schließt sich die Frage an, welche Formen von Sanktionen sich unterscheiden lassen? Zunächst gibt es eine Sanktion als Bekräftigung der Regel, nach der gehandelt wird.

Schon allein die Tatsache, dass eine Regel befolgt wird, sanktioniert diejenigen, die sie befolgen, positiv. Man könnte auch sagen: eine Regelbegräftigung durch Routine. Davon unterscheiden lassen sich explizite, positive Sanktionen. Das Lob ist das uns allen ja vertraute Mittel einer ausdrücklichen positiven Sanktion für erfolgte Regelkonformität. „Das hast du aber prima gemacht!“.

Mit Blick auf den Fokus des Gutachtens, das Entstehen von Hass und Gewalt, bildet die Scham eine besondere Reaktion auf eine Sanktion, denn jede Sanktion - sogar die positive - stellt bloß, hebt den sanktionierten Menschen heraus. Die Scham ist der innerpsychische Ausdruck einer empfundenen Regelverletzung und einer antizipierten Sanktion auf eine Regelverletzung, die auch kommuniziert wird, d. h. in die Austauschbeziehung übersetzt wird und entsprechende Reaktionen auf Seiten des Gegenübers auslösen. Gleichermaßen ist eine der Reaktionen auf die erfolgte oder antizipierte Sanktion die artikuliert Schuld oder Schuldanerkenntnis.

Im Umkehrschluss zeigt sich das Besondere der Schamlosigkeit. Sie gefährdet das Zusammenleben durch den Umstand, dass schamlose Menschen ein Regelverständnis dessen, was sie tun, entweder in Frage stellen oder bar jeder Reflexion auf den Geltungsbereich sozialer Normen sind und aus diesem Grund die "Benotung", die Sanktion durch Andere nicht akzeptieren oder durch Indifferenz oder durch einen Gegenangriff auf den/diejenigen, die eine Sanktion ausgesprochen haben, reagieren. So können wir resümieren:

Hass und Gewalt entstehen als Extremform eines Vorgangs, der in der Kommunikation eingebaut ist: a) der Streit über die Geltungskraft von Normen - und dieser Streit entsteht durch eine Differenz in den Angemessenheitsvorstellungen der Beteiligten. b) Hass und Gewalt entstehen infolge eines Streits über die Legitimität erfolgter Sanktionen. Der Streit über die Frage, ob und inwieweit das Gegenüber legitimiert ist, die Geltungskraft von Normen einzuklagen, mithin legitimiert ist, das Gegenüber zu sanktionieren.

Eine der folgenreichsten Reaktionen auf Sanktionen bildet die Rache. In vormodernen Gesellschaften tritt sie als ein außerordentlich inflexibles Instrument der Kontinuierung von Schuldzurechnung auf. Das Gegenbild oder die Kontrastoperation, die Kontrastkommunikation zu Rache, nämlich das Verzeihen, setzt eine große Leistung voraus. Das Verzeihen ist eine anspruchsvolle kommunikative Operation insofern, als es den Racheverzicht impliziert. Verzeihen fällt den meisten Menschen deswegen so schwer, weil sie auf die Kontinuierung einer Schuldzurechnung verzichten müssen und dieser Verzicht ihnen als eine Schwäche, als eine Selbstpreisgabe zugerechnet wird, ja sie selbst sich das Verzeihen als eine Schwäche zurechnen. Deswegen ist das Verzeihen für die Menschen außerordentlich riskant und eine beinahe heroische Leistung der Selbstpreisgabe, weil sie einen Verzicht auf kontinuierliche Sanktionsfortsetzung bedeutet.

Am Ende dieses Abschnitts muss nicht weiter betont werden, dass Sanktionen der Weg sind, über den Menschen "Prädikate" verteilen, Prestigewerte zuschreiben. Menschen können nicht verhindern, dass mit Sanktionen Vorgänge der Ächtung und der Achtung eng verbunden sind. Diese wiederum bilden das Medium, über das Menschen über die legitime bzw. nichtlegitime Zugehörigkeit ihrer Mitmenschen urteilen. Und hier stoßen wir auf einen ebenso elementaren, wie leicht eintretenden Prozess der Diskriminierung auf der Grundlage wahrgenommener Differenz a) in der Frage nach der Geltungskraft von Normen sowie b) im Hinblick auf die Frage nach der Legitimität des/derjenigen, die auf die Geltungskraft von Normen verweisen bzw. sie einklagen kann. Allein die Unterschiedlichkeit, die - wie wir gesehen haben - für das soziale Zusammenleben nicht nur unvermeidbar, sondern zwingend zu artikulieren ist, kann Gegenstand von Misstrauen, Hass und Missgunst werden.

7. Wie wird Kommunikation moderiert? Diskretion und Höflichkeit

Im folgenden Abschnitt wollen wir uns Regeln widmen, die ausdrücklich dazu entworfen sind, dem Gegenüber schonungsvoll, d. h. in Anerkennung seiner Einzigartigkeit begegnen zu können. Das sind Regeln der Diskretion, der Höflichkeit bzw. der Diplomatie, wenn es um größere soziale Ordnungen wie Staaten und deren Repräsentanten geht, und zu deren Verständnis ist ein Blick in die Geschichte vonnöten. Zur Geschichte der Höflichkeit ist wichtig zu wissen, dass sie ihren Ursprung hat in einem Milieu, in dem die Statusbegründung und der Statusbeweis, auch die Statusbewahrung nicht über erbrachte Leistungen, nicht über nachgewiesene Kompetenz erfolgt. Vielmehr entstammt die Höflichkeit der feudalen

Gesellschaft, in der der Status, in dem man sich bewegte, immer schon als geltend und anerkannt unterstellt und nicht etwa Leistung notwendig war, um einen vor Statusverlust zu schützen. Folge davon war, dass die Qualität der Kommunikation selbst bedeutsam wurde. Der Austausch als Austausch wird in einem solchen Milieu extrem bedeutsam, und somit wundert es nicht, dass die Höflichkeitsregel, die sog. Etikette, in sozialen Räumen gepflegt und sublimiert wird, in denen man - aus Sicht einer bürgerlichen Leistungsgesellschaft - nichts zu tun hatte, keine ökonomischen Sorgen, keine Ressourcenknappheit, sondern nur das Problem, wie die Beziehungen untereinander reguliert werden; und dafür, für die interne Regulation der Kommunikation, hat die höfische Gesellschaft ein ausgefeiltes Repertoire an hochdifferenzierten Handlungszumutungen, eben Etiketten entwickelt. Sie regulieren eine leistungsunabhängige Selbstdarstellung.

Mit dem Eintritt in die bürgerliche Gesellschaft tritt das Prinzip leistungsbezogener Statusbewahrung auf den Plan. Nicht mehr der Status ist unbefragt anerkannt, sondern der Status muss durch erbrachte Leistung und durch die Zumutung an Authentizität der Kommunikation unter Beweis gestellt werden.

Wir stoßen somit mit dem Übergang in die bürgerliche Gesellschaft auf eine leistungsbezogene Selbstdarstellung und auch eine authentizitätsbezogene Selbstdarstellung - darauf haben wir eingangs grundsätzlich schon aufmerksam gemacht. Parallel zu diesem Durchbruch wird die Etikette zunehmend disqualifiziert bis hin zu der Deutung, der zufolge man in der Höflichkeit nicht mehr als eine verselbständigte Täuschung und Selbsttäuschung vor sich habe. Wenn Menschen sich untereinander zunehmend wahrnehmen über erbrachte Leistungen und nachgewiesene Kompetenz, lässt gerade dieser Umgang untereinander deutlich erkennen, wie der Umgang in früheren Gesellschaftsformationen erscheinen muss. Der Feudalismus mit der Welt des Adels erscheint verglichen mit der heutigen Form als eine Gesellschaft, in der die Akteure unauthentisch, unecht in einen verselbständigten Formalismus, hölzern und steif, und sich täuschend über ihre wahren Motive, miteinander austauschten. Aus der Sicht der bürgerlichen Gesellschaft ist der Hof eine einzige Lächerlichkeit, eine die Akteure unnötig einzwängende Form verselbständigter, formalistisch regulierter Kommunikation. Höflichkeit wird aus der Sicht der leistungsbezogenen Statusbewahrung, die wir in der bürgerlichen Gesellschaft vor uns haben, zur Karikatur menschlichen Austauschs und gerinnt zur Karikatur. Doch Achtung: zu diesem vordergründig einleuchtenden Urteil sind durchaus Zweifel angebracht.

Denn zur Höflichkeit existieren zwei Deutungsperspektiven, die wir auch schon erwähnt haben. Die erste ist eine utilitaristische Deutung, die Höflichkeitsregeln haben ihren Zweck darin, dass sie zum Staterwerb und zur Statusbegründung nach wie vor beitragen. Wenn ich höflich bin, erhalte ich eine Stelle eher, habe ich größere Staterfolgchancen. Die zweite, nicht utilitaristische Deutung lautet: Höflichkeitsregeln haben als Regeln einen Eigenwert und, in dem Maße, in dem ihnen ein Eigenwert zugeschrieben wird, erfahren sie eine ganz andere Begründung, weil sie eine elastische Kommunikation ermöglichen, auch und gerade bei

divergierenden Interessen oder Motivlagen. Höflichkeitsregeln sind, so betrachtet, in ihrem Eigenwert, Regeln oder Handlungszumutungen an Akteure, die den Zweck darin haben, dass sie die Akteure zivilisieren in ihrer interessengebundenen Auseinandersetzung. Auch in anderen Kommunikationen, auf dem Parkett der Diplomatie, in Konfliktregionen unserer Weltgesellschaft, lässt sich beobachten, dass die Akteure, selbst wenn sie sich als Kontrahenten oder Kriegsgegner gegenüberstehen, miteinander sprechen und sich etwa die Hand zum Gruß reichen. Mit Blick auf den Fokus des Gutachtens kommen in derartigen Gesten noch die zivilisierenden Wirkungen von Höflichkeitsregeln zum Ausdruck und bewirken im günstigsten Fall eine relative Pazifizierung der Akteure auf der einen Seite und auf der anderen Seite eine höhere Kommunikationselastizität in der Konfliktaustragung insgesamt.

8. Warum ist der Streit so schwierig, warum ist die Gewalt so einfach?

Wann wird eine Kommunikationsbeziehung eine Beziehung, in der Gewalt angewendet wird, und was ist soziologisch überhaupt unter Gewalt zu verstehen?

Gewalt ist das Überführen einer kommunikativen Strittigkeit in die körperliche Stärke der jeweiligen Kontrahenten oder Gegner in einer Beziehung. Gewalt bedeutet der Verzicht auf eine symbolisch oder sprachlich kontrollierte Form des Austauschs und die Übersetzung einer Konfrontation, eines Disputs über die Angemessenheit von Regeln, die Übersetzung dieses Disputs in die physische Stärke, bzw. korrespondierend die physische Schwäche der Konfliktkontrahenten. Ausgangssituation ist nicht die körperliche Auseinandersetzung selbst, sondern die Auseinandersetzung um die Angemessenheit in der Regelbefolgung. Jeder körperliche Konflikt ist zu Beginn ein Konflikt um die Auslegung von Regeln, und darüber vermittelt: ein Streit um die Zugehörigkeit zur Gruppe, zum Milieu, zur Dorfgemeinschaft, zur Nation. Der Körper wird dann eingesetzt, wenn die Konfliktpartner die Überzeugungskraft ihrer Argumente, Meinungen und Urteile für erschöpft halten und kein anderes Mittel sehen als den körperlichen Zugriff auf den Konfliktgegner. Diese Form der Vereinfachung der symbolvermittelten Kommunikation auf die körpergebundene Kommunikation finden wir nicht nur in individuellen Konflikten um die Angemessenheit von Regeln, sondern auch in kollektiven Konflikten um die Angemessenheit in der Ausführung von Regeln.

Der Streit enthält eine ganz eigene kommunikative Qualität und darf nicht als eine Devianz von vornherein als außerhalb der Kommunikation verstanden werden. Der Streit hat soziologisch eine eigene Funktionalität, ja paradoxerweise bindet der Streit die Akteure einander. In der Polarität und im antagonistischen sich gegenüberstehen, in der scharfen Polarität von Perspektiven und Streitgegenständen, erzeugt das Streiten eine Bindung und Selbstbindung der Akteure. Ohne in diesem Gutachten genauer auf eine Schlussfolgerung eingehen zu können, sei mit dem Soziologen Georg Simmel eine Charakterisierung des Großstadtlebens, als einem Leben, in dem wir es mit einem latenten Streit unter den Akteuren in einer Großstadttaggregation zu tun haben, hervorgehoben. Simmel unterscheidet die als Streit

artikulierte antagonistische Kommunikation von einer latenten antagonistischen Kommunikation, die er „Aversion“ nennt. Wo die Beziehungen rein äußerlich und dabei nicht praktisch eingreifend sind, leistet die latente Form des Streites diesen Dienst: die Aversion, das Gefühl einer gegenseitigen Fremdheit und Abstoßung, die in dem Augenblick einer irgendwie veranlassten nahen Berührung sogleich in positiven Hass und Kampf ausschlagen würde. Ohne diese Aversion würde das großstädtische Leben, das einen jeden täglich mit unzähligen anderen in Berührung bringt, gar keine ausdehnbare Form haben. Die ganze innere Organisation dieses Verkehrs beruht auf einem äußerst mannigfaltigen Stufenbau von Sympathien, Gleichgültigkeiten und Aversionen der kürzesten wie der dauerndsten Art.

9. Warum ist die Versöhnung so schwierig?

Was ist es, was kommunikativ die Übersetzung eines antagonistischen Kommunizierens in eine Versöhnung, also in die Auflösung des Streits so schwierig macht?

Eine Antwort ist, dass im Streit die Zurechnung der Entstehung des Streites von den Akteuren als unumkehrbar wahrgenommen wird. Von daher verstehen sie sich selbst als in einer alternativlosen Situation befindlich - und von daher ist zu erklären, dass es so schwierig ist, in eine so definierte Situation eines sich verselbständigenden, vereinfachten Zurechnungskonflikts als Dritte oder als Versöhnende sich zu begeben. Es tritt noch etwas hinzu, bezogen auf diese vereinfachte Zurechnung der Entstehung des Streits geraten die Akteure wechselseitig in eine Selbstbeobachtung, sie beobachten nicht nur den Akteur, das Opfer, den Streitgegner, sondern sie beobachten sich selbst dabei und verstehen sich wechselseitig als unter einem Stimmigkeits- oder Konsistenzzwang stehend. Die Person darf im Streit nicht die eigene Identität, das eigene Würdegefühl preisgeben. Sie ist sozusagen sich selbst gegenüber zur Konsistenz verpflichtet. Dieser Umstand macht den Streit alternativenschwach, und von daher ist leicht vorstellbar, warum der Streit dann übersetzt wird in die körperlich gebundene Kommunikation. So ist zu erklären, wieso eine antagonistische Kooperation in eine körperliche Attacke überführt wird. Wenn das geschieht, dann nehmen die Akteure gleichsam ihren eigenen Abschied aus dem für die Gattung konstitutiven Kommunikationsraum wahr. Sie werden gewahr, dass sie sich dem Symbolgebrauch nicht mehr unterwerfen, sondern, dass sie auf eine vorhumane Form der Auseinandersetzung zurückgreifen. Und nun kommt der entscheidende Schritt, denn diese Eigenwahrnehmung, sich im Grunde aus der Sozialität exkludiert zu haben, diese Selbstwahrnehmung einer Verletzung des zivilisatorisch für die Gattung konstitutiven Symbolgebrauchs, wird dem Opfer selber zugerechnet. Es wird vom Täter oder von der Täterin dafür verantwortlich gemacht, dass er/sie es schlägt. Das Opfer wird in dieser Prozessualität als ein Zeuge des Zivilisationsbruchs wahrgenommen. So dass wir das Opfer doppelt sanktioniert vor uns haben. Es ist zum einen Gegenstand des Angriffs, der Attacke, geworden, und zum anderen wird es dafür bestraft, dass es Zeuge dieses Angriffs geworden ist. Es wird

doppelt bestraft, weil es in seiner Zeugenschaft dafür bürgt, dass der Täter die zivilisatorisch gebotenen Normen der Auseinandersetzung hinter sich gelassen hat. Dieses Phänomen erklärt uns eine Verschiebung der Zurechnung auf das Opfer, das Opfer ist nicht nur einfach Opfer, sondern in der Gewalt, die das Opfer erfährt, wird es bestraft dafür, dass es sieht, wie der Täter gewalttätig geworden ist. Es erfolgt gleichsam eine sekundäre Bestrafung. Weil das Opfer selber ein Zeuge geworden ist, wird es noch einmal in seiner Zeugenschaft sanktioniert. Das Opfer sieht die Verletzung von Prinzipien der Zivilität und bekommt dafür, bildlich gesprochen, noch einmal einen Schlag ins Gesicht.

Dieser Zusammenhang ist für eine soziologische Rekonstruktion der Gewalt ausschlaggebend und kann nicht deutlich genug betont werden. Mit dem Gedanken des Zeugen der Tat lässt sich das Thema der Gewaltkommunikation rückbinden an unsere Ausgangsperspektive, und von daher ist es auch naheliegend, die Gewalt des Menschen gegenüber anderen Menschen, von vornherein als eine Kommunikationsbewegung zu bestimmen und nicht etwa als etwas, was in einer Situation die Menschen überkommt.

Eine naturalistisch zu begreifende dämonische, tierische Disposition überkommt den Menschen situativ und führt zu Gewalt gegenüber anderen, das ist die übliche Betrachtungsweise, die im Gefolge von Gewaltexzessen in den Zeitungen zu lesen steht. Eine solche Deutung liegt nahe, wenn wir als Alltagsmenschen vor unglaublich brutalen Gewaltphänomenen stehen. Die Soziologie hat sich davon zu distanzieren, ihr obliegt die Anstrengung, die Gewalt selber in einer Prozessualität zu rekonstruieren. Also in der Gewalt eine Choreografie der Begegnung zu rekonstruieren.

Wenn wir die Gewalt als einen zugespitzten Zurechnungskonflikt rekonstruieren, dann schließt sich die Frage an, was ist die Versöhnung und wieso ist die Versöhnung so schwierig? Die Versöhnung wäre ein Verzicht auf die Zurechnungseigenlogik, in die sich Akteure begeben haben und unter deren eigenlogischen Zwang sie stehen. Verzeihen gelingt dann, wenn eine Zurechnungslogik außer Kraft gesetzt wird, wenn der Antagonismus erlischt, in dem Akteure sich befinden. Schwierig wird dieser Verzicht aus einem einfachen Grund. Verzicht bedeutet stets eine Selbstpreisgabe des eigenen Entwurfs in der Handlungssituation und diese Selbstpreisgabe ist mit einem hohen Risiko verbunden für denjenigen, der das tut, weil die Selbstpreisgabe in der Logik des Antagonismus als eine Schwäche wahrgenommen werden kann, in die der andere, der Streitgegner, dann mit seiner Vorteilsanhäufung einstoßen kann. Verzeihen ist Zurechnungsverzicht, ist mit einem hohen Kommunikationsrisiko verbunden, weil es den eigenlogisch sich perpetuierenden Mechanismus antagonistischer Kommunikation durchbricht. Nicht zufällig ist das Wort, die Empfehlung weit verbreitet, derzufolge der Klügere nachgebe. Die Klugheit bestünde tatsächlich darin, in der verführerischen Sequentialität des Streitens gleichsam ein neues Kapitel aufzuschlagen.

Wenn man von da aus noch einmal fragt, wie man eine Streitsituation bewältigen kann, wie das gelingen kann, eine zugespitzte antagonistische Kommunikation zu bewältigen, bieten

sich, realistisch betrachtet, nicht viele Möglichkeiten - jedoch ist keineswegs Aussichtslosigkeit der Befund. Die eine Möglichkeit liegt im Verlassen des Handlungsraums. Die setzt natürlich voraus, dass diese Entscheidungsmöglichkeit dem Akteur überhaupt noch offensteht, die Flucht etwa. Die zweite Möglichkeit wäre die Duplikation der Streitinitiative, man begibt sich in dieselbe Situation wie der/diejenige, der/die den Streit begonnen hat, man vergilt gleiches mit gleichem. Das ist mit Risiken deswegen verbunden, weil die Streitsituation sich perpetuieren und auf ewig gestellt werden kann. Die dritte Möglichkeit liegt im Entwurf von Zurechnungsalternativen sowie der Integration der vorausgegangenen Polarität. Die Beteiligten appellieren nicht nur: „Jetzt ist mal Schluss“ oder „schlag doch mal jetzt dieses oder jenes vor“, „sieh das doch mal ganz anders“, vielmehr gelingt es ihnen, die dem Streit vorausgehende Polarität, die wechselseitig wirksamen Streitmotive zu integrieren. Das wäre die voraussetzungsvollste, eleganteste, schonendste kommunikative Operation, die in einer Streitsituation sich anbietet.

Gewalt stellen wir uns vor als eine Transformation symbolgebundener Kommunikation in eine körpergebundene Kommunikation und diese Transformation ist jederzeit möglich. Ganz schnell, situativ erzwungen, rutscht die Austauschbeziehung in den Gebrauch körperlicher Sanktionsmittel; und dass der Körper als Sanktionsmittel in Kommunikation eingesetzt wird, ist im Sinne unserer Perspektive nicht erstaunlich. Entsprechend wundert es auch nicht, dass im krassen Fall der Gewaltanwendung der Körper auch als Argument, als Bekräftigung eingesetzt wird. Gewalt ist so betrachtet kommunizierte Sanktionsmacht, eine kommunizierte Sanktionsmacht und wegen der symbolgebundenen Kommunikation, die wir als für die menschliche Gattung grundlegend unterstellt haben, ist die Gewalt mit einer Beschämung verbunden. Die Gewalt beschämt die Akteure, die sich ihrer bedienen, und über diese Beschämung haben wir uns am Beispiel der Zeugenschaft des Opfers erklärt, wieso die Gewalt so schnell in eine nicht mehr korrigierbare Eigenlogik einsetzen und sich verselbstständigen kann.

Wir schließen die Überlegungen zu den Voraussetzungen und Folgen menschlicher Kommunikation ab, indem wir als herausragenden Befund zusammenfassen, dass es im menschlichen Miteinander eine unhintergehbare Konfrontation mit dem Phänomen der Differenz gibt. „Du bist anders als ich, Deine Meinung, Dein Urteil, weichen von dem meinen ab - oder auch stimmen mit dem meinen überein“. *Unterschiedlichkeit zu artikulieren, Unterschiedlichkeit anzuerkennen und zu respektieren - und zwar im Hinblick auf sehr unterschiedliche Dimensionen, Aussehen, Leistungen, sozialer Status, Einkommen, religiöse Zugehörigkeit - zählt zu den schwierigsten Herausforderungen eines modernen Lebens. Kehrseitig liegt in der Rigidität bzw. Verweigerung der Differenzkommunikation die Quelle für eine Sequenz von artikulierter bis bekämpfter Nichtübereinstimmung.*

10. Unsere Gegenwart: Die Struktur des digitalen Zeitalters

Ohne Zweifel tritt hingegen mit der Digitalisierung ein neues Moment in die Praxis des Zusammenlebens, das in seinen Voraussetzungen und Folgen zu bestimmen ist. Die Digitalisierung, die von vielen Menschen zu Unrecht verteufelt wird, folgt zunächst einer Logik, die Industriegesellschaften zu den Ordnungsgefügen haben werden lassen, in denen sie uns heute - in je unterschiedlicher nationalgesellschaftlicher Konkretion - begegnen. Immer schon im historischen Prozess der Arbeitsteilung und somit auch durch Digitalisierung, insbesondere durch die Technologie der sog. künstlichen Intelligenz werden vorhandene Kompetenzen und in Folge davon existierende organisierte Leistungs-, Status- und Einkommenshierarchien disqualifiziert und neue Kompetenzen geschaffen. Immer schon werden die Folgen beruflicher Anpassungszwänge auf die Individuen, auf die private Lebenspraxis der Menschen externalisiert und immer schon verschoben sich im Zuge der technischen Modernisierung erworbene und unterschiedlich gratifizierte Autoritäts- und Ansehensgefälle im beruflichen Leben. Dies zu beklagen oder gar als umkehrbar zu bezeichnen, wäre töricht. Aber im Hinblick auf den Strukturwandel der Arbeitswelt sei im Folgenden die Digitalisierung nicht weiter thematisch. Vielmehr liegt der Fokus auf den identifizierbaren kommunikativen Implikationen und hierbei wiederum auf den Herausforderungen, auf die Menschen in ihrer Alltagskommunikation stoßen. *Digital meint keineswegs etwas radikal Neues.* Die Menschen sind mit Vorgängen konfrontiert, die im Hinblick auf die oben theoretisch entworfene Komplexität ihres Miteinanders nicht mehr als eine weitere Stufe bedeuten. Aber digitales Zeitalter meint nicht etwa der Anfang vom Ende vernünftigen Kommunizierens, meint hingegen auch nicht Entlastung von begleitender Reflexion auf das, was Menschen tun.

Vielmehr liegen die damit bezeichneten Phänomene der beschleunigten Vermittlung von Informationen und Mitteilungen, Urteilen und Einschätzungen in einer Sequenz von Prozeduren, die sich schon beim Übergang von der Mündlichkeit in die Schriftlichkeit haben beobachten lassen. Digitales Kommunizieren abstrahiert von der face-to-face-Kommunikation, deren Funktionslogik wir zu Beginn herausgearbeitet haben. Vereinfacht gesagt, setzt das Digitale Zeitalter Herausforderungen des Miteinanders fort, die sich schon in der Gegenüberstellung von Brief und mündlicher Rede haben beobachten lassen. Genauso wie die briefliche Kommunikation die für jede menschliche Begegnung grundlegende und insofern unhintergehbare Mehrdeutigkeit einerseits akzentuiert, andererseits gerade in der verschriftlichten Objektivierung ‚vereindeutigt‘, gilt auch für die digitale Kommunikation zweifellos ein Kommunikationsvorteil der nachweisbaren Verbindlichkeit, der mit einem erheblichen Nachteil erkaufte wird: der Verdoppelung, der Duplikation und redundanten Repetition. Die Akten- und Mitteilungslastigkeit beruflicher Kommunikation wird durch digitale Vereinfachung nicht etwa flüssiger, vielmehr komplexer dadurch, dass die Geltungsansprüche, die mit den digitalen Medien verbunden sind, ihrerseits noch einmal auf ihr Verhältnis zu mündlicher Rede sowie zu Brief- und Mail-Kontakt überprüft werden müssen. Auf eine kurze Formel gebracht, erweist sich der technologisch ermöglichte

Kommunikationsvorteil - die Verbreitungsgeschwindigkeit sowie die Steigerung der Informationsvolumen - allein dann, wenn wiederum in der Kommunikation unter den beteiligten Akteuren wechselseitig mit einem erhöhten Vertrauensvorschuss, mit einem Vertrauen in die Funktionslogik der neuen Medien begegnet wird. Das herangezogene Beispiel aus einem innerbetrieblichen Schriftverkehr: „Hast Du meine SMS nicht erhalten?“; „liest Du meine Mail nicht?“ - belegt den hier behaupteten Zwang zu einer Maximierung des Vertrauens. Es kommt etwas Entscheidendes hinzu, das möglicherweise die Rede von einem radikalen Strukturwandel der sozialen Ordnung gerechtfertigt erscheinen lässt. Das digitale Kommunizieren im Sinne eines erleichterten Zugangs zu einem gedachten oder tatsächlich existierenden Publikum lädt dazu ein, eigene Beiträge, Urteile, Wahrnehmungen etc. bekanntzugeben, dies alles jedoch in einem prinzipiell diffusen Resonanzraum. Der Echoraum des digitalen Kommunizierens erinnert soziologisch an eine Stammtischkommunikation. Vergleichsweise unsanktioniert werden Meinungen geäußert, Urteile kommuniziert in einer Situation, die den normalerweise geltenden Zwang, Evidenzen beizubringen für das, was jemand behauptet, von sich gibt, tilgt bzw. schwächt. Auf diese Weise entstehen Phänomene, die unter dem Stichwort "shitstorm" zusammengefasst werden und die aufgrund ihrer massenhaften und blitzschnellen Multiplikation keineswegs belanglos sind, sondern ihrerseits - siehe unsere Eingangsüberlegung über die Verknüpfung von Urteil, Sanktion und Status bzw. Zugehörigkeit - eigene Realitäten setzen können.

11. Was können wir tun, im Gespräch mit unseren Lieben, am Arbeitsplatz, in unseren Vereinen, im öffentlichen Raum?

Das Gutachten verfolgt eine optimistische Perspektive, die nicht mit Naivität zu verwechseln ist. Menschen pflegen in unterschiedlichen Philosophien und geistigen Einstellungen mit dem Problem der Schicksalhaftigkeit, dem Nicht-Verfügbaren sowie der Konfusion normativer Orientierungen umzugehen. Konfusion und Nicht-Beherrschbarkeit begleiten das menschliche Leben seit eh und je, davon bleiben die Menschen auch in der Moderne nicht verschont. Die Wissenschaft, der Glaube und der Schicksalsglaube bieten geistiges Welten-Rüstzeug, das Leben in der Moderne zu bewältigen. Das gilt es zur Kenntnis zu nehmen und zu respektieren. Damit ist keineswegs eine betuliche oder blaslässige Toleranz oder gar mitleidloser Widerstand gegenüber denjenigen Sichtweisen, die man selbst nicht teilt, sondern gemeint ist eine argumentierende Strittigkeit. Alle drei Modalitäten des Umgangs mit Zurechnungskonfusion zählen zum alltagsphilosophischen Baukasten des modernen Menschen, dem aufgegeben ist, sich situations- und anlassbezogen in den drei Betrachtungsweisen zu bewegen und sie zu kommunizieren. Nicht übertrieben ist es, von einem Mischmasch aus verschiedenen Formen der Beglaubigung auszugehen.

In der sozialen Auseinandersetzung, im Gespräch mit dem Gegenüber nicht jeweils das Weite suchen, wenn man nicht sogleich die eigene Sichtweise bestätigt findet, sondern in der Lage

sein, jeweils hypothetisch, geistig erweitern, die gerade nicht thematischen Sichtweisen kommunikativ ins Spiel zu bringen. Das macht die Menschen der Moderne zu Schicksalsvertrauten, ohne Schicksalsgläubige zu werden, zu Gottvertrauten, ohne zwingend gottgläubig sein zu müssen, zu Vernunftgläubigen, ohne so vermessen zu sein, die Welt aus den Angeln heben zu wollen oder zu können. Das begründet unsere Scham, mit der wir dem nur relativen Gelingen unserer Anstrengungen begegnen. Das begründet auch unseren Versuch, immer wieder erneut eine solche Anstrengung zu unternehmen.

12. Sind wir umgeben von Zynikern? Und ist die Demut ein Weg?

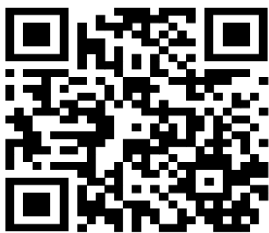
Von einer solchen Betrachtungsweise will der *Zynismus* nichts wissen. Er ist ein Hohn auf die Scham und imponiert mit einem Versprechen, in Bausch und Bogen die Erfahrung der Komplexität hinter sich lassen zu können. Er ist insofern die ewig attraktive Vereinfachung der Lebensbewältigung, gegen die Demut und Selbstbescheidung die stärksten Waffen sind.

Schicksalstoleranz zählt zu den großen Leistungen des menschlichen Humors, der wertvollsten Form des Trostes über große und kleine Tücken, in denen sich das Leben vollzieht. Der Humor erinnert uns daran, dass alles nicht so schlimm sein muss, wie uns selbst unsere eigene Wahrnehmung suggeriert. Daran gilt es zu erinnern, sogar ungeachtet dessen, dass das Schicksal uns manchmal mit seinen beiden kräftigsten Evidenzen: dem Krieg und der Naturkatastrophe die Sprache verschlägt. Die Schicksalstoleranz nimmt Rücksicht auf die Scham, die sich meldet, wenn etwas nicht gelingt oder als Herausforderung die Menschen an den Rand ihrer alltäglichen Belastbarkeit bringt – ganz anders als der Zynismus, der der Scham zu Leibe rückt und sie in seiner Direktheit für überflüssig hält.

Dagegen stellen wir eine Einstellung, die als Demut gegenüber dem Vorgegebenen, die Anerkennung des Unverfügbaren und Unverstehbaren zu bezeichnen wäre. Das „im Schicksal stehen“, wie der Soziologe Georg Simmel es einmal genannt hat, wäre die gebotene Maxime, ja vielleicht eine Art Sturheit wäre zu empfehlen. Stur zu bleiben, heißt nicht etwa, auf geistige Anstrengung zu verzichten, vielmehr wäre das stur bleiben eine Chiffre für das Insistieren auf dem Eigensinn der Person. Und der gedeiht nicht etwa in der narzisstischen Einsamkeit des Eigenbrötlers oder desjenigen, der es versteht, laut aufzutrupfen, vielmehr lebt er als Eigensinn ausschließlich von der Auseinandersetzung mit der Welt. Eigensinn bedeutet, sein Ding zu machen und minimalistisch formuliert, dabei den Mitmenschen nicht auf den Geist zu gehen, ja sie vielmehr als die gleichermaßen suchenden Pilger durch die Welt des noch nicht erschlossenen wahrzunehmen – gerade mit einer Portion Gleichmut und Wachsamkeit lässt man sich nicht „kirre“ machen. Beides zusammengenommen erhält das für die Lebensführung wichtige Staunen. Offene Ohren und Augen sowie das Erzählen bilden die kraftvollen Geschwister der Demut, sie bilden ein Bollwerk gegen das "wissen wir doch schon", mit dem der Zynismus naseweis daherkommt und Neugierige wie Nachdenkliche zu überrumpeln versucht.

13. Vom Gebrauch der Vernunft und von der Genauigkeit des Hinsehens

Den Verführungen des Zynischen Einhalt zu gebieten gelingt durch den Verweis auf die Reflexionspotenziale des soziologischen Denkens, durch Verweis auf den Gebrauch der Vernunft sowie der Genauigkeit des Hinschauens, das in einem Erzählen mündet. Wie in der Telefonseelsorge. Deren Logik machen wir uns zu eigen, wenn es darum geht, aus Sackgassen der Kommunikation herauszufinden. Das erste und wichtigste, zu dem ein in Not geratener Mensch ermuntert wird, ist das Erzählen, Raum schaffen für das, was die Not, die Wut, die Sorge loswerden möchte. Das Gutachten gelangt am Ende zur Frage des Anfangs: wie entsteht eine Bezugnahme auf unser Gegenüber, die im Fall des Missverständnisses, im Fall des Streits und des Konflikts eskaliert und in die törichte wie schmerzhafteste Spirale der Vulgarität und Gewaltbereitschaft führt? Am Anfang steht eine Auslegungsdifferenz, am Anfang steht eine Frage nach der Legitimität der Sanktion, diesen Fragen gilt es sich zu stellen - und die Antworten beziehen sich niemals auf die Person als Person, vielmehr ausschließlich auf deren Handeln.



www.lpr-thueringen.de

Impressum

Thüringer Ministerium für Inneres und Kommunales
Geschäftsstelle Landespräventionsrat Thüringen
Steigerstraße 24
99096 Erfurt

Telefon: +49 (0) 361 57-3313-245
lpr@tmik.thueringen.de