



Dialog statt Spaltung!

Verantwortungsbewusst kommunizieren
und Brücken bauen in unserer Gesellschaft

Patrick Nini | Gabal © 2020

Patrick Nini macht unmissverständlich klar, wie allgegenwärtig manipulative Kommunikation heute ist und in welchem Maße das unsere Gesellschaft spaltet. Zugleich zeigt er auf, wie der Graben durch offenen Dialog überwunden werden kann. Trotz der Checklisten am Ende der Kapitel, bleibt das Buch aber eher inspiratives Plädoyer und wiederholt Grundsätzliches gerne. Zudem ist es nicht ganz frei von Meinung – was in Anbetracht der erwähnten Themen wohl nicht vermeidbar ist. Nichtsdestotrotz eine anregende Lektüre für alle, die Kommunikation als Brückenbau verstehen.

Take-aways

- Meinungsgräben durchziehen unsere Gesellschaft und behindern den Dialog.
- Unseriöse Medien füttern uns gezielt mit Informationen, die unser Weltbild bestätigen.
- Zu Reizthemen wie politische Korrektheit oder Klimawandel können wir uns kaum noch sinnvoll verständigen.
- Um die Gräben zu überwinden, braucht es vor allem Willen zum Dialog.
- Bevor Sie im Internet auf provozierende Kommentare antworten, sollten Sie warten, bis Ihr Ärger verklungen ist.
- Politiker manipulieren ihr Publikum, indem sie mithilfe bestimmter Wörter den gewünschten Deutungsrahmen aufrufen.
- Bemühen Sie sich um größtmögliche Objektivität, auch wenn Sie wissen, dass vollkommene Objektivität unmöglich ist.
- Wenn Sie Informationen auf Social Media verbreiten, sollten Sie sich an den Leitlinien des Pressekodex orientieren.

- Kommunizieren Sie verantwortungsvoll, indem Sie zwischen Wissen und Meinung unterscheiden und sich möglichst umfassend informieren.
- In einer geeinten Gesellschaft übernehmen Menschen und Unternehmen Verantwortung.

Zusammenfassung

Meinungsgräben durchziehen unsere Gesellschaft und behindern den Dialog.

Die Gesellschaft ist vielfach gespalten. Parteien, Medien, Unternehmen, aber auch Einzelne kommunizieren oft in einer Weise, die Gräben vertieft, anstatt sie zu überbrücken. Die Bereitschaft, Andersdenkenden auch nur zuzuhören, ist gesunken. Konstruktive Gespräche werden in einer solchen Atmosphäre immer schwieriger. Besonders, wenn es um unsere gemeinsame Zukunft geht.

„Kommunikation scheitert oft an den einfachsten Fragen: Was ist das Beste für mich und die Gesellschaft? Wie sollten wir aktuell und künftig zusammenleben? Wohin bewegen wir uns als Planet Erde und wie entwickeln wir uns als Gesellschaft?“

Jeder von uns hat sein eigenes Weltbild. Viele unserer Überzeugungen sind zudem stark emotional besetzt. Entsprechend unklug ist es, in einer Diskussion das Weltbild des Gegenübers anzugreifen. Einen solchen Angriff wird das Gegenüber wahrscheinlich persönlich nehmen. Hinzu kommt, dass sich das eigene Weltbild nur schwer verändern lässt – selbst kleinste Anpassungen sind außerordentlich mühevoll.

Unseriöse Medien füttern uns gezielt mit Informationen, die unser Weltbild bestätigen.

Der Psychologe Peter Wason entdeckte in den 1960er-Jahren den sogenannten Bestätigungsfehler. Hinter diesem Begriff verbirgt sich unsere Neigung, Informationen auszublenden, die nicht unseren Ansichten entsprechen. Dagegen suchen wir aktiv nach Informationen, die uns in unseren Überzeugungen bestätigen. Bestimmte Medien und „alternative“ Blogs setzen auf genau diese Neigung und füttern sie mit Falschmeldungen, die ein bestimmtes Weltbild bedienen. Solche Medien wirken oft auf den ersten Blick seriös, nehmen es mit der Überprüfung von Quellen aber nicht allzu genau. Untereinander sind sie so vernetzt, dass sich der Ursprung einer Nachricht kaum mehr zurückverfolgen lässt. Das führt dazu, dass Fake News sich rasant verbreiten und die gesellschaftliche Spaltung vertiefen.

„Die Wahlkampfstrategen konnten über den Datenklau quasi in die Köpfe der Wähler blicken und die Wahlen somit unrechtmäßig beeinflussen.“

In Großbritannien hat das Referendum zum Austritt aus der EU gezeigt, wie viel Macht Social Media ausüben können. Mit zweifelhaften Methoden hatte das Datenanalyse-Unternehmen

Cambridge Analytica die Profile von Facebook-Nutzern analysiert. Ziel war es, leicht beeinflussbare Personen zu finden und sie durch maßgeschneiderte Werbeanzeigen und Falschmeldungen zu manipulieren. Ähnliche Methoden kamen auch bei der Wahl Donald Trumps zum US-Präsidenten zum Einsatz. Dessen ungeachtet gehen viele Internetnutzer sorglos mit ihren persönlichen Daten um. Sie geben völlig unbekanntem Apps Zugriff auf ihre Fotos oder vertrauliche Informationen. Damit öffnen sie der Manipulation Tür und Tor.

Zu Reizthemen wie politische Korrektheit oder Klimawandel können wir uns kaum noch sinnvoll verständigen.

Eine aktuelles Reizthema ist politische Korrektheit. Während sich die einen im Wissen um die Wirkung von Worten versuchen, sprachlich möglichst niemandem auf die Füße zu treten, halten die anderen derlei Vorsicht für überflüssig – und sogar für eine Einschränkung ihrer Freiheit. Dabei soll politische Korrektheit einfach nur helfen, diskriminierendes Gedankengut aus der öffentlichen Sphäre zu verbannen.

„Viel zu viele Unternehmen treiben einen Keil in die Gesellschaft, indem sie unsere Umwelt nachhaltig schädigen – nur weil der Profit über Moral und Ethik steht.“

Auch Unternehmen und Lobbyisten verstärken die Spaltung der Gesellschaft – etwa beim Thema Umweltschutz. In ihrer Profitgier nehmen sie in Kauf, dass ihre Geschäftspraktiken die Umwelt schädigen. Das ruft Millionen Menschen auf die Straße, die gegen solche Praktiken demonstrieren und sich beispielsweise für Klimaschutz stark machen. Unbeeindruckt davon bekämpfen Lobbyorganisationen wie BusinessEurope, der europäische Industrieverband, gegen Klimaschutzvorgaben. Als die EU-Kommission 2018 die Klimaziele deutlich verschärfen wollte, berichtete die *Süddeutsche Zeitung* über ein internes Strategiepapier des Verbands, das verschiedene Handlungsoptionen als Reaktion auf die neuen Ziele enthielt. Ausgesprochenes Ziel war es, den Kampf gegen den Klimawandel zu behindern. Angesichts der drohenden Auswirkungen des Klimawandels ist eine solche gezielte Beeinflussung höchst problematisch.

Um die Gräben zu überwinden, braucht es vor allem Willen zum Dialog.

Wer verantwortungsvoll kommuniziert, wie es beispielsweise Martin Luther King oder Nelson Mandela getan haben, trägt dazu bei, gesellschaftliche Spaltungen zu überwinden. Dazu braucht es vor allem den Willen zum Dialog. Um die tiefen Gräben zu überwinden, die sich zwischen den Meinungsblöcken gebildet haben, müssen beide Seiten bereit sein, Verständnis füreinander aufzubringen und eigene Fehler einzugestehen. Joe Kaeser, der CEO von Siemens, geht hier mit gutem Beispiel voran. Als 2019 die Fridays-for-Future-Bewegung Siemens scharf dafür kritisierte, dass Siemens für ein umstrittenes australisches Kohlebergwerk Gleistechnik liefern wollte, nahm er die Kritik ernst und lud die Klimaaktivistin Luisa Neubauer zu einem Gespräch ein. Dabei gab Kaeser zu, dass es ein Fehler war, das Projekt zu übernehmen.

„Erst durch das kommunikative Miteinander, durch die Fähigkeit, auch andere Standpunkte zu verstehen, können sich kommunikative Stützpfeiler entwickeln, die weiteren Spaltungen entgegenwirken.“

Dialog braucht ein stabiles Fundament. Ein solches Fundament sind gemeinsame Werte. Selbst bei vermeintlich gegensätzlichen Wertvorstellungen lohnt es sich daher, nach Schnittmengen zu suchen.

Bevor Sie im Internet auf provozierende Kommentare antworten, sollten Sie warten, bis Ihr Ärger verklungen ist.

Im Internet äußern sich manche Menschen im Schutz der Anonymität völlig ungehemmt. Sie lassen ihrer Wut und ihrem Hass freien Lauf. Oft reagieren sie damit auf Provokationen. Bei denjenigen, die sich durch die Hasspostings in ihrer Meinung bestätigt fühlen, wird eine bisher nur unterschwellig vorhandene Wut ausgelöst, die sich dann oft in entsprechenden Reaktionen äußert.

„Oft sind die anonymen Postings geprägt von purem Hass, Neid und Missgunst und nicht selten resultieren sie in gnadenloser Hetze gegen andere Personen.“

Wer richtig auf solche Kommentare reagieren möchte, sollte sich zunächst fragen, welches Ziel der Absender verfolgt. Ebenso gilt es, Informationen im Hinblick auf die dahinterstehenden Motive zu überprüfen. Gehen Sie den Quellen nach und finden Sie heraus, ob es sich um Fake News handelt. Überlegen Sie, warum Sie der Inhalt so wütend macht. Antworten Sie erst, wenn sich Ihre Wut gelegt hat. Reagieren Sie dann nur auf die Sachaussagen. Der digitale Teufelskreis des Hasses lässt sich nur unterbrechen, wenn wir bereit sind, andersdenkende Menschen in ihrer jeweiligen Identität anzuerkennen.

Politiker manipulieren ihr Publikum, indem sie mithilfe bestimmter Wörter den gewünschten Deutungsrahmen aufrufen.

Um radikale Ansichten mehrheitsfähig zu machen, lancieren Vertreter solcher Ansichten immer radikalere Worte, gehen dabei aber nur so weit, dass sie sich hinterher noch herausreden können. So erweitern sie das Fenster des Sagbaren.

Die Macht der Sprache rührt daher, dass manche Wörter nicht eine einzelne, isolierte Bedeutung haben. Sie rufen stattdessen einen größeren Deutungsrahmen wach. Selbst klar definierte Begriffe wie „Asyl“, das nichts anderes als „Aufnahme und Schutz für Verfolgte“ bedeutet, lösen je nach Kontext bestimmte Assoziationen aus. Vor allem Politiker nutzen solche Assoziationen im Rahmen des sogenannten Framings, um über scheinbar neutrale Begriffe bestimmte Gefühle ihrer Zuhörer anzusprechen. Wenn in der Politik etwa von einer „Flüchtlingswelle“ die Rede ist, suggeriert das eine unaufhaltsame Kraft, die alles überrollt.

„Die Sprache ist deshalb so machtvoll, weil viele Wörter meist nicht nur eine einzige Konnotation haben, sondern oft einen gesamten Deutungsrahmen.“

Um manipulativer Kommunikation etwas entgegenzusetzen, sollten Sie bewusst darauf achten, wer welche Worte wählt. Und Sie sollten selbst auf Ihre Wortwahl achten.

Bemühen Sie sich um größtmögliche Objektivität, auch wenn Sie wissen, dass vollkommene Objektivität unmöglich ist.

Wir alle haben blinde Flecken und lassen uns von unserem Umfeld beeinflussen – auch wenn wir noch so überzeugt davon sind, nicht manipulierbar zu sein. Seien Sie sich bewusst, dass vollkommen objektives Urteilen unmöglich ist, bemühen Sie sich aber dennoch aufrichtig um Objektivität. So objektiv wie möglich zu sein, ist einer der wichtigsten Pfeiler beim kommunikativen Brückenbau.

„Durch einen starken Willen zum Dialog und Diskurs auf Basis einer echten Haltung können wir trotz aller Widersprüche den Weg in eine geeinte Gesellschaft finden.“

In der Politik kollidiert Parteigeist allzu oft mit dem Bemühen um Objektivität. Manipulative Kommunikation findet sich in allen Parteien. Kommunikative Brücken können allerdings erst dann gebaut werden, wenn Politiker sich aus diesen Strukturen befreien, verantwortungsvoll kommunizieren, reflektiert und so objektiv wie möglich urteilen und handeln. Das ist zugleich die Voraussetzung echter Demokratie. Demokratie braucht den Dialog, den Diskurs – eine offene, ehrliche Auseinandersetzung. Im Idealfall entsteht auf dieser Grundlage eine Einigung. Das bedeutet allerdings nicht, dass es keine Konflikte und Widersprüche mehr gibt. Ist der Wille zum Dialog stark genug, kann eine Gesellschaft diese jedoch integrieren.

Wenn Sie Informationen auf Social Media verbreiten, sollten Sie sich an den Leitlinien des Pressekodex orientieren.

In einer geeinten Gesellschaft lösen auch emotional besetzte Themen nicht gleich heftigste Empörung aus. Zu einer solchen Einigung können wir alle beitragen, indem wir uns bemühen, neue Erkenntnisse zuzulassen. Dazu braucht es allerdings gründliche Recherche. Faktencheck-Plattformen wie Mimikama helfen, Fake News als solche zu identifizieren, befreien uns aber nicht von unserer Verantwortung, alle Informationen selbst kritisch unter die Lupe zu nehmen.

„Im Zeitalter von Social Media sind wir ebenfalls zu Redakteuren geworden!“

Wer über Social Media Informationen verbreitet, trägt für diese Information eine Art redaktioneller Verantwortung. Die sollte sich an den Leitlinien des deutschen Pressekodex orientieren, der empfiehlt unter anderem, alle Informationen auf ihren Wahrheitsgehalt zu überprüfen, die Menschenwürde zu achten, Persönlichkeitsrechte und Privatsphäre der Mitmenschen zu respek-

tieren oder auf Diskriminierung und Vorverurteilung zu verzichten. Informieren Sie außerdem Ihr Umfeld, wenn sich herausstellt, dass Sie falsche Informationen weitergegeben haben.

Kommunizieren Sie verantwortungsvoll, indem Sie zwischen Wissen und Meinung unterscheiden und sich möglichst umfassend informieren.

Verantwortungsvolle Kommunikation braucht die Fähigkeit, Meinung und Wissen voneinander zu unterscheiden. In der Politik bedeutet verantwortungsvolle Kommunikation auch, auf leere Phrasen zu verzichten, die Erfolge anderer nicht für sich zu reklamieren und keine Grenzen zu überschreiten. Wer verantwortungsvoll kommuniziert, nutzt die Bedürfnisse anderer Menschen nicht für seine Zwecke. Er kennt seine eigenen Bedürfnisse und hinterfragt sie. Und er beschäftigt sich mit den gesellschaftlichen Herausforderungen auf nationaler und globaler Ebene.

Grundsätzlich sollten Sie, bevor Sie Ihre Meinung äußern, zunächst einmal zuhören und dann versuchen, alle Facetten des jeweiligen Themas zu erfassen. Erst dann sollten Sie Schlussfolgerungen ziehen. Haben Sie nach reiflicher Überlegung und im Dialog mit anderen zu einer Überzeugung gefunden, sollten Sie diese klar und mutig nach außen vertreten.

In einer geeinten Gesellschaft übernehmen Menschen und Unternehmen Verantwortung.

Eine geeinte Gesellschaft ist kein Paradies. Es wird weiterhin Konflikte und Ungerechtigkeiten, Konkurrenzdenken und Widersprüche geben. In einer geeinten Gesellschaft werden aber viele Menschen bewusster kommunizieren und danach streben, mit richtiger Kommunikation Brücken zwischen gegensätzlichen Standpunkten zu bauen. Unternehmen übernehmen Verantwortung und setzen sich beispielsweise für den Klimaschutz ein. Sie entdecken Werte wieder, an denen sich schon die ehrbaren Kaufleute des Mittelalters orientierten: Gerechtigkeit, Weitsicht und Ehrlichkeit.

„In einer geeinten Gesellschaft werden viel mehr Menschen als bisher in der Lage sein, über die Gräben voll von Widersprüchen endlich tragfähige Brücken zu bauen.“

Um einer geeinten Gesellschaft näherzukommen, müssen wir Spaltungen jeglicher Art erkennen und ihnen entgegenwirken. Wir müssen Andersdenkenden offen zuhören und versuchen, sie zu verstehen. Das ist die Voraussetzung für echten Dialog und für gemeinsames Handeln.

Über den Autor

Patrick Nini ist Vortragsredner und Kommunikationstrainer.



Hat Ihnen die Zusammenfassung gefallen?
[Buch oder Hörbuch kaufen](http://getab.li/40231)
<http://getab.li/40231>