

# Verstehen und Verstanden-Werden: Aggression im Digitalen

Das Internet, die Digitalisierung und die damit einhergehenden sogenannten „sozialen Medien“ eröffnen der Menschheit unglaubliche Möglichkeiten. Der Siegeszug des Internets, das Anfang der 90er Jahre aufkam, scheint unaufhaltsam zu sein. Wenn etwas digitalisiert werden kann, so wird es das auch. Wir sehen dies in den Bestrebungen der Online-Therapie und Online-Beratung, viel mehr jedoch noch im Alltäglichen: bei Online-Einkäufen, Bankgeschäften und beim Austausch mit anderen über diverse Plattformen. Eben diese sozialen Medien – beispielhaft sei hier Facebook oder Instagram genannt – sollen Menschen zusammenbringen. Sie sollen uns verbinden, den Austausch erleichtern und Nähe schaffen, wo wir doch manchmal räumlich getrennt sind. Dennoch erleben wir ein unglaubliches Maß an Aggression im digitalen Raum. Grundsätzlich vernünftige Menschen posten und verbreiten Hass- und Gewaltnachrichten, Mordaufrufe oder verhetzende Fake News. Diese Aggression überrascht uns immer wieder. Wo waren alle diese aggressiven Menschen noch vor zehn Jahren? Ist dieser Hass ein Internetphänomen? Und was bedeutet die Aggression im Digitalen für das humanistische, positive Menschenbild der personenzentrierten Psychotherapie? Im Folgenden möchte ich versuchen, eine Antwort aus personenzentrierter Sicht auf dieses Phänomen zu geben. Als Beispiel soll hier die weltweit bekannteste Social-Media-Plattform Facebook dienen. Die Ideen hinter den Thesen sind jedoch auch auf beliebige andere Social-Media-Plattformen anwendbar.

## 1. These: Emotionen können ein Geschäftsmodell sein

Das sogenannte Neuromarketing hat operationalisiert, was guten VerkäuferInnen schon immer klar war: Produkte werden über Emotionen und über Geschichten verkauft. Vernunft spielt hier nur eine untergeordnete Rolle. Das neue Auto oder auch das neue Smartphone lebt von der „Story“. Apple hat eine unglaubliche Markenpräsenz aufgebaut, die Präsentation des neuen iPhones wird von Millionen Menschen aufgeregt live im Internet verfolgt. Auf der Bühne wird uns eine Geschichte erzählt – über Design und Verarbeitung, die Technik, die schönen Momente, die wir mit dem neuen Gerät erleben werden. Am nächsten Tag campieren bereits Menschen vor den Geschäften von Apple. Damit Unternehmen ihre Verkaufszahlen steigern können, ist es also von Vorteil, wenn KäuferInnen emotional sind.

Facebook als Werbeplattform nutzt diesen Mechanismus ganz bewusst aus. Die größten Interaktionszahlen bekommen Postings, die starke Emotionen auslösen. Besonders groß sind die Interaktionsraten bei Postings, die wütend oder traurig machen. Facebook als Plattform lebt von den Interaktionszahlen seiner User. Je mehr Interaktion, desto mehr Zeit wird auf der Plattform verbracht –

und desto mehr Werbung sehen User. Emotionale User klicken eher auf Werbung oder neigen zu Spontankäufen. Facebook hat also ein starkes Interesse daran, intensive Emotionen hervorzurufen. Dass User sich positiv verständigen und austauschen, ist damit schon gar nicht das primäre Interesse der Plattform. Die Folge davon: Aggressive Postings werden häufiger angezeigt und weiter oben gereiht. Sie sollen uns aufregen. VerfasserInnen dieser Postings gehen hier schon ganz bewusst eine Liaison mit dem Prinzip von Facebook ein. Sie wissen, dass Facebook emotionale Posts belohnt. Hier beginnt eine erste Aggressionsspirale. Aggressive Postings werden häufiger kommentiert. Emotionalisierung und die damit einhergehende gesteigerte Nutzungs- und Interaktionsrate ist ein zentrales Ziel von Facebook. Die ganze Plattform ist auf genau diesen Mechanismus ausgelegt.

## 2. These: Soziale Medien bieten schnellen Zugang zum Ventil für Aggression

Facebook als „Marktplatz der Unverbindlichkeit“ bietet einen vermeintlich schnellen Zugang zu einem Ventil für Aggression. Ohne Verbindlichkeit, mit sehr geringen sozialen Kosten und niedriger Zugangsbarriere kann jede Person ihrer Wut Luft machen. Facebook kommt ohne jede leibliche Präsenz aus, keinem Gegenüber muss dabei also ins Gesicht gesehen werden. Der direkte Kontakt bringt mit sich immer das Risiko der Enttäuschung und die Gefahr des Unberechenbaren in der Begegnung. Eventuell müsste ich also sehen, wie meine aggressiven Aussagen eine Person verletzen. Neben dem visuellen Eindruck wäre damit aber auch meine eigene emotionale Reaktion auf die Verletzung der anderen Person verbunden. Facebook hilft mir all das zu umgehen. All das kann auch noch unter dem Deckmantel der vermeintlichen Anonymität geschehen. Wir vermeiden das mögliche Verletzen und Verlassen-Werden, indem wir unsere Wut dorthin bringen, wo sie für uns nicht gefährlich werden kann. Zahlreiche Projekte haben Hetzer und ihre Opfer zusammengebracht. Die Folgen waren oft Stille, Tränen bei den TäterInnen und ein tiefes Bereuen. Die durch Facebook erzeugte Distanz schützt uns erfolgreich vor einem unmittelbaren Kontakt.

## 3. These: Facebook ist eine Plattform der Gefühlsansteckung

Wie ein Kleinkind ein anderes mit seinem Weinen anstecken kann, erleben wir auch Gefühlsansteckung auf Facebook. Nach meinen wütenden Posting geht es mir besser. Doch eine andere Person wird, angesteckt durch meine Worte, noch wütender und postet eine entsprechende Antwort. Eben diese Wut ist es, die mich wieder ansteckt und noch wütender macht. Durch die

Reduktion auf das geschriebene Wort gehen zahlreiche zwischenmenschliche Kanäle verloren, die für den Informationstransfer und die Selbst- und Co-Regulation wichtig wären. TherapeutInnen, die Emotionen wertschätzend, empathisch und kongruent wahrnehmen, bieten eben diesen Rahmen, sie „containen“ die auftretenden Gefühle und bieten Orientierung und Halt. Bei der Interaktion auf Facebook passiert das exakte Gegenteil: Haltlos bin ich der Wut meines Gegenübers ausgeliefert. Wer am lautesten schreit, wird gehört. Diesem Prinzip folgend führt die Gefühlsansteckung zu noch mehr Wut.

#### 4. These: Perpetuierende Inkongruenz ist das zentrale Erklärungsmodell

Auf Facebook inszeniert sich ein Konflikt: Der zentrale Wunsch nach Verstanden-Werden trifft auf ein Medium, das eben dieses Verstanden-Werden unmöglich macht. Dieses Gefühl jedoch, mit der eigenen Wut existenziell alleine zu sein, das Gefühl des Nicht-verstanden-Werdens, macht Angst. Diese organismische Angst, existenziell alleine zu sein, kein Gegenüber zu haben, das die eigenen Emotionen versteht und wertschätzt, wird im Selbstkonzept abgewehrt. Die Folge ist eine verzerrte Symbolisierung dieser Angst: noch mehr Wut. Eben diese Inkongruenz verhindert jedoch auch mein eigenes empathisches Verstehen bezüglich meines (digitalen) Gegenübers und fördert damit auch die Inkongruenz dieser Person. Ähnlich wie schon bei der digitalen Gefühlsansteckung wird daraus ein Teufelskreis der neuen Medien. Solipsistisch trifft Wut auf noch mehr Wut und auf noch mehr Unverständnis. Dies zeigt auch die aktuellen Grenzen des Mediums Internet auf. Selbst wenn mein Gegenüber meine Wut versteht und mit noch mehr Wut antwortet, bleibt die Angst dahinter oft unverstanden. Diese Angst ist es, die das hohe Maß an digitaler Aggression erklärt. Es ist die Angst, nicht verstanden

zu werden. Die Angst, trotz angeblicher Verbundenheit mit zwei Milliarden anderer User immer noch alleine zu sein. Es ist damit die urmenschliche Angst vor Einsamkeit.

Der Personzentrierte Ansatz bietet eine wunderbare Lupe, um aktuelles Weltgeschehen zu verstehen. Er kann aufzeigen, welche Mechanismen in der Interaktion mit den neuen Medien immer wieder zu Frustration und Verzweiflung führen. Er zeigt uns, wie so eine Generation, die „hyper-connected“ ist, oft sehr einsam ist. In meiner psychotherapeutischen Praxis, die sich viel mit neuen Medien und Jugendlichen / jungen Erwachsenen beschäftigt, mache ich die letzten Jahre, unabhängig von der Diagnose, zunehmend eine Psychotherapie der Einsamkeit. Hunderte Freunde und tausende Nachrichten auf Whatsapp ersetzen nicht eine unmittelbare, echte, leibliche und direkte Beziehung.

Dennoch können eben diese digitalen Medien unser Leben ergänzen und erweitern. Sie öffnen den kommenden Generationen vollkommen neue Wege, um in Kontakt zu gehen und die Welt zu verändern. Ich halte es für zentral, dass der Personzentrierte Ansatz hier noch stärker seinen beziehungsorientierten Zugang vertritt. Wir erkranken und wir heilen in Beziehungen. Auf die Online-Probleme der „Digital Natives“ brauchen wir Offline-Antworten. Anstatt verzweifelt zu versuchen, das Digitale wegzudiskutieren, sollten wir immer wieder als (psychotherapeutisch und Beraterische) „Role Models“ zeigen, wie Beziehung gefahrlos offline und face-to-face gelebt werden kann. Eben eine Beziehung mit allen Aspekten des Mensch-Seins, mit Wut und Trauer, mit Einsamkeit und Verzweiflung und Freude – und all das immer direkt im Kontakt. Das ist die personzentrierte Antwort, die auch die digitale Aggression braucht. Unsere Aufgabe ist es, die Unverstandenen zu verstehen, und dieses tiefe Verständnis zu kommunizieren.

*Lukas Wagner*

*Kontakt: hallo@lukas-wagner.at*

## „Etwas Abstand bitte!“ – Workshop zum personzentrierten Selbstmanagement in Konfliktsituationen

Wenn man die vielen Ratgeber für erfolgreiches Konfliktmanagement liest, fällt auf, dass die meisten Ratschläge darauf abzielen, sich mit allerlei Tools konstruktiv zum Gegenüber zu verhalten. Wo aber hat die eigene Person als ebenso Konfliktbeteiligte die Möglichkeit, Selbstfürsorge in Hinblick auf ihre eigenen Gefühle in diesem Prozess zu betreiben? Die Ausgrenzung der eigenen Person und damit die Negation der eigenen Energie im Konfliktgeschehen sind Ursachen, warum herkömmliches Konfliktmanagement im realen Alltag oft scheitert.

Schwerpunkt dieses Workshops beim Jahreskongress war daher nicht die Konfliktkommunikation oder das Konfliktmanagement

im klassischen Sinne – also die Auseinandersetzung mit dem Gegenüber –, sondern die eigene personale Dynamik. Wo bleiben wir mit all unseren Gefühlen von Empörung, Hilflosigkeit und Wut? Wie kann es uns gelingen, überhaupt erst die Bereitschaft zu einer konstruktiven Konfliktbewältigung zu entwickeln?

Der Umgang mit Gefühlen in Konfliktsituationen beginnt in uns selbst, so wie jede Konfliktbewältigung auch in uns selbst durch Annehmen und Integrieren zum Abschluss kommt. Wenn dies aber der Fall ist, so benötigen wir noch einen Schritt vor dem eigentlichen Konfliktmanagement, nämlich den Schritt, sich zunächst einmal um sich selbst zu kümmern, sich seiner eigenen