

SMILEYS UND EMOJIS ALS ULTIMATIVE LÖSUNG?



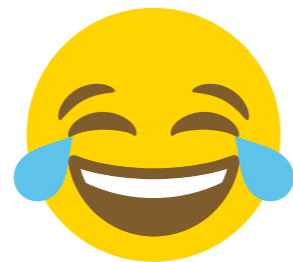
«Man muss einfach Smileys und Emojis einsetzen, dann checkt jeder, was gemeint ist!», geht dir vielleicht jetzt durch den Kopf. Aber auch damit ist das Problem nicht gelöst: Selbst ein Smiley oder ein Emoji wird von jedem ganz unterschiedlich verstanden – oder kann erst recht eine negative Reaktion auslösen, weil sich jemand durch ein bestimmtes Emoji provoziert fühlt. Vielleicht gerät ein Symbol beim anderen in den falschen Hals; er antwortet deshalb so streitsüchtig und schon setzt sich etwas in Gang, das sich nicht mehr kontrollieren lässt. Es läuft ab wie beim Pingpong-Spiel: Der Ball geht hin und her. Wer beleidigt oder angegriffen wird, reagiert mit einer neuen Beleidigung. Es geht hin und her und die Aussagen werden immer extremer und fieser. Wie lässt sich so etwas verhindern?



Wer beobachtet, dass die Atmosphäre in einem Online-Gespräch plötzlich ziemlich angespannt und hitzig wird, sollte die Notbremse ziehen. Warum nicht den anderen anrufen oder den Vorschlag zu einem Treffen äussern? Wenn man die Stimme des anderen hört oder sein Gesicht sieht, kann man ihn viel besser einschätzen und man merkt, wie er etwas wirklich meint. Da kann man sich auch schnell und unkompliziert korrigieren, wenn man sich falsch oder missverständlich ausgedrückt hat.



«Ich mache es lieber schriftlich», sagen viele Jugendliche und Erwachsene, «dann kann ich mir Zeit lassen und besser überlegen, wie ich es sagen möchte und der andere muss nicht sofort reagieren.» Nimmst du ihnen das ab? Meistens wollen sie mit solchen Begründungen nur von ihrer Feigheit ablenken. In Wahrheit reagiert man anstatt langsam und überlegt meistens überstürzt: Was tust du, wenn dich eine Nachricht sauer macht? Wahrscheinlich tippst du auch sofort die Antwort, ohne dir alles in Ruhe durch den Kopf gehen zu lassen. Eines ist sicher: Wer Konflikte mündlich und «Face to Face» austrägt, der braucht etwas mehr Mumm. Aber dieser Mut wird meistens belohnt. Und wenn du das nächste Mal etwas liest, das dich so richtig ärgert, atme am besten tief durch, tippe nicht sofort die Antwort oder zeig diese zuerst einer neutralen Person. Mach dir bewusst: Ist eine Nachricht einmal verschickt, kann man diese nicht mehr rückgängig machen.



Wie läuft ein Konflikt ab?

Ein Konflikt beginnt meistens harmlos. Je länger er andauert, desto grösser sind seine negativen Auswirkungen. Deshalb ist es wichtig, etwas zu unternehmen, bevor die Situation eskaliert.

Ein Konflikt ist wie ein Mensch: Er ist einzigartig und nie eine Kopie eines anderen. Jeder Konflikt läuft deshalb auch auf seine eigene Weise ab. Aber trotzdem haben Forscher herausgefunden, dass Konflikte meistens einen ähnlichen Prozess durchlaufen, der neun Phasen oder Stufen umfassen kann.

DIE KONFLIKTSTUFEN

1 Verhärten der Meinungen

Es kommt zu Spannungen. Es stehen verschiedene Meinungen im Raum, die einander widersprechen. Zunächst geht es noch um die Sache. Die Beteiligten sind sich nicht bewusst, dass ein Konflikt herannaht.

2 Debatten

Die Beteiligten überlegen sich genauer, wie sie ihr Gegenüber von ihrer Meinung überzeugen können. Die Spannung wird grösser. Viele denken jetzt in Schwarz und Weiss (zum Beispiel: «Er will immer seinen Kopf durchsetzen, ich werde nie berücksichtigt!») Alle sind überzeugt, dass der andere komplett falschliegt und das endlich einsehen muss.

3 Taten statt Worte

Die Situation spitzt sich zu. Die Beteiligten sprechen nicht mehr miteinander. Jeder zerbricht sich den Kopf, wie er den anderen dazu bringen könnte, einzusehen, dass er nicht recht hat. Man provoziert einander durch Taten, zum Beispiel Beleidigungen, Grimassen, Intrigen ...

