

KONFLIKTKULTUR IM INTERNET

EIN BERUFSFELD FÜR MEDIATORINNEN?

ULRIKE DIRMAYER



Social Media Konfliktfelder

LanKS / Shutterstock.com

Ausgehend von Antoine de Saint-Exupéry's Feststellung, dass die Sprache die Quelle aller Missverständnisse ist, bietet das Internet, konkret die sozialen Medien, aufgrund seiner Vielfalt und großen Reichweite beinahe unendlich Raum für Konflikte. Die virtuelle Welt ist fixer Bestandteil der realen Welt geworden. Social Media sind in die Kommunikationskonzepte von Organisationen, Unternehmen, Vereinen, Institutionen und Einzelpersonen integriert. Doch wenn Menschen kommunizieren, tauchen immer wieder Missverständnisse und Konflikte auf.

Artikel in Tageszeitungen und Magazinen thematisieren immer häufiger Konfliktformen im Social Web. Dadurch sind auch neue Begrifflichkeiten wie Bashing (englisch für „schlagen“, steht für „herabsetzendes Kritisieren“), Shitstorm (steht für „eine Welle der Empörung“ innerhalb eines Blogs),

Cybermobbing und Cyberstalking schnell ins Deutsche übernommen worden.

Dialoge im Web werden wie im realen Leben geführt. Durch die räumliche Distanz und Anonymität entsteht jedoch eine gesichtslose Kommunikation. Der visuelle und emotionale Kontakt fällt oft weg. Mimik, Gestik und Körperhaltung der RezipientInnen können nicht wahrgenommen werden. Das senkt die Hemmschwellen im Web, während Tempo und Reichweite viel höher sind. Innerhalb weniger Sekunden passieren Missverständnisse, es wird gemobbt, falsche Behauptungen werden aufgestellt.

SHITSTORM-MANAGERIN ALS NEUES BERUFSBILD

„Shitstorm-ManagerIn“ wurde im KarrierenStandard vom Oktober 2013 als neues Berufsbild vorgestellt, und

das Anforderungsprofil wird wie folgt beschrieben: „ein dickes Fell, schnelle Reaktionsfähigkeit und Stressresistenz“. Hier stellt sich die Frage, ob nicht eine der wichtigeren Fähigkeiten eines solchen Shitstorm-Managers bzw. einer Krisenmanagerin im sozialen Netzwerk viel eher Kommunikationsfähigkeit, genaues Hineinhören, gezieltes Eingehen auf die Bedürfnisse der BloggerInnen, Beherrschen der Sprache – bestenfalls der gewaltfreien Kommunikation – weitaus wichtiger sind als „ein dickes Fell“ und Schnelligkeit?

EIN PRAXISFALL

Ausgangslage: Die Kommunikation innerhalb des Sportblogs eines TV-Senders geriet aus dem Ruder und artete im Chaos aus. Während einer Spielübertragung wurden im Sekundentakt neue Schimpftiraden gebloggt, ein Bashing ergab das andere. Die VerfasserInnen der Beiträge in dem Blog versuchten sich gegenseitig mit Bashings zu überbieten. Dieser Zustand passte nicht in das Kommunikationskonzept des Senders, es war an der Zeit, seiner Verantwortung entsprechend zu handeln und sich klar von dieser Entgleisung zu distanzieren. So überlegte die Kommunikationsabteilung, den Sportblog einzustellen oder doch einen ultimativen Rettungsversuch durch das Hinzuziehen eines Kommunikationsprofis zu wagen.

Mit dieser klaren Problemstellung übernahm ich die Betreuung des Blogs. Inhaltlich hatte ich von der Sportart keine Ahnung. So beschloss ich, mich beim ersten Einsatz neben dem

Redaktionsteam zu platzieren, um meine eigenen Wissenslücken bei Bedarf füllen zu können.

Nach dem ersten Abend, ich war etwa vier Stunden im Studio online und beantwortete ca. 400 Kommentare innerhalb einer Community von rund 10.000 Fans, konnte ich schon resümieren, dass es sich auch hier, wie auch in der Mediation, nur um die Prozessführung handelt und absolut nicht um den Inhalt.

Manche der so genannten Fans ergingen sich in wüsten Beschimpfungen betreffend Nationalität, Aussehen und Kompetenzen in teils sehr knappen und brutalen Formulierungen. Ich hatte mir mehrere Optionen erarbeitet, diese in den Griff zu bekommen; die letzte war, gewisse „Friends“ oder „Fans“ einfach zu sperren oder zu entfernen. Dies sollte jedoch nur im äußersten Fall vorkommen.

Durch intensive Dialoge, permanente Präsenz, den Einsatz mediativer Methoden wie dem Eingehen auf die Bedürfnisse, gewaltfreie, wertschätzende Formulierungen und durch schnelle Reaktion wurde der Blog, dem die Einstellung gedroht hatte, binnen weniger Tage zum informativen, bewegten Blog, auf dem immer noch Raum für Emotionen war und Meinungen ausgetauscht wurden. Sowohl die Anzahl der konstruktiven Beiträge wie auch die der UserInnen

stieg permanent, Beschimpfungen gab es plötzlich keine mehr – auch destruktive Kommentare verschwanden nach und nach von der Bildfläche. Eine Besonderheit war noch das Verhalten einiger BloggerInnen, die sich plötzlich auf die Seite des TV-Senders begaben und sich dieser Community zugehörig fühlten und dadurch innerhalb der Fan-Community selbst, meist erfolgreich, zu vermitteln begannen.

CHANCEN FÜR MEDIATIVES HANDELN?

Durch diese Erfahrungen bin ich der Meinung, dass sich Konflikte im Netz durch professionelle Vermittlung großteils regeln lassen. Wichtigste Voraussetzung ist das rechtzeitige Einschreiten und die Möglichkeit der permanenten Präsenz.

Wie auch in der Mediation können auf Blogs Sprache und Umgangsregeln vereinbart werden – und die UserInnen bei Bedarf daran erinnert werden. Redundanz und unermüdliches Auffordern zur Einhaltung des respektvollen Umgangs – frei nach dem Motto: „Steter Tropfen höhlt den Stein“ – ist nötig. Auch harte Fälle lassen sich mit dem Wissen um die verschiedenen Konfliktstufen und deren Dynamik durch Anwendung der passenden Strategie entschärfen, „weicher klopfen“.

Möglichkeiten, verschiedene Interventionen anzuwenden und auszuprobieren, gibt es viele, Erfolgsgarantie gibt es keine. Doch ausgebildete MediatorInnen und KonfliktmanagerInnen bringen weitaus mehr Potenzial für die Deeskalation von Dialogen in sozialen Netzwerken mit, als diesen selbst bewusst ist.

Bedauerlicherweise ist das Wissen in der Öffentlichkeit um die vielfältigen Fähigkeiten und die Einsatzmöglichkeiten von MediatorInnen sehr begrenzt – vielleicht ist gerade das Internet ein Wirkungsfeld, durch das diese neuen Tätigkeitsbereiche erschlossen werden können?



AUTORIN

Ulrike Dirmayer, MSc
Wirtschaftsmediatorin, Konfliktreglerin im Social Web,
eingetragene Mediatorin

M: +43 664 5220 911

ulrike.dirmayer@socialmediation.at

NEUE WEBSITE FÜR DEN ÖBM

Die neue ÖBM-Website erfreut sich immer größerer Beliebtheit. Mit ihr wurde nicht nur das neue Corporate Design online realisiert, sondern die Seite auch übersichtlicher und benutzerfreundlicher gestaltet. Viele Inhalte konnten erweitert und das Service im Mitgliederbereich ausgebaut werden.

Viele ÖBM-Mitglieder haben bereits ihr Profil für die neu gestaltete MediatorInnen-Suche freigeschaltet. Nutzen auch Sie die Möglichkeit, sich als MediatorIn noch gezielter präsentieren zu können. Die neuen Zugangsdaten für den Mitgliederbereich wurden automatisch an alle Mitglieder versandt und können bei Bedarf auch nochmals über das ÖBM-Büro zugestellt werden.