

Der Troll als Ordnungshüter

Vortrag für Webcon November 2014 Aachen

Ein guten Tag zusammen!

Ich möchte über ein Thema reden, das Ihnen sehr bekannt ist. Es geht um diese sogenannten Internettrolle; es geht um diese Störer, um Pöbeleien, um Beleidigungen; es geht um die Verbreitung von Hass und Hetze. Sie kennen das. Und Ihnen dürfte auch bekannt sein, wie in der Regel über dieses Phänomen geschrieben und gesprochen wird: man teilt Empörung mit, Geringschätzung, Abscheu, es wird geschimpft, gestöhnt; man teilt Wut mit, ja, es gibt sogar Hass und Hetze. Auch das kann man lesen. Es gibt nicht nur irgendwelche Leute, die Hass und Hetze verbreiten, sondern es gibt auch Leute, die Hass und Hetze über Hass und Hetze verbreiten. Das ist kein Witz.

Und meine Frage ist: Womit haben wir es da zu tun? Wie kommt das zustande? Und wie können wir lernen, damit zurecht zu kommen? Meine Antwort, die ich Ihnen im folgenden erklären möchte, lautet: Man kann lernen damit zurecht zu kommen, wenn man eine gewohnte Betrachtungsweise ändert. Man kann aber nicht lernen, wenn man meint, man könnte auf gewohnte Weise etwas dagegen machen. Denn in dem Fall wird diese Trollerei immer nur fortgesetzt. Sie wird durch mehr oder weniger ernst oder witzig gemeinte Ablehnungsbekundungen und durch Maßnahmen zur Verhinderung nicht abgeschafft, sondern hergestellt. Es reicht völlig, eine bekannte und naiv gewordene Betrachtungsweise zu ändern. Deshalb möchte ich eine andere vorschlagen. Und diesen Vorschlag möchte ich erläutern.

Wie kommt diese Trollerei zustande? Die gewöhnliche Antwort, die alle kennen und die meistens unhinterfragt akzeptiert wird, lautet: Das entsteht, weil irgendwelche Menschen an einer Tastatur sitzen, die schlechte Laune, die vielleicht irgendwelche Probleme haben, die vielleicht betrunken sind, die vielleicht in Sachen Intelligenz benachteiligt sind, die ein schlechtes Leben führen, die Demütigungen und Enttäuschungen nicht gut verarbeitet haben oder was auch immer. Die normale Antwort lautet: charakterliche Defizite einzelner Menschen sind die Ursache für das Zustandekommen dieser Trollerei. Ich kenne nur wenige Leute, die nicht Bereitschaft haben, diese naive Betrachtungsweise zu akzeptieren. Die allermeisten beharren auf dieser naiven Sichtweise.

Warum ist diese Betrachtungsweise naiv? Und warum kann sie nicht so einfach geändert werden?

Sie ist naiv, weil das, was damit erklärt werden soll etwas ist, das es gibt, seit Menschen sprechen können. Also seit ca. 100.000 Jahren. Seit 100.000 Jahren oder mehr können Menschen sprechen und seit sie sprechen können, teilen sie sich nicht nur liebevolle Dinge mit. Daran besteht kein Zweifel. Eine Sprache zu beherrschen bedeutet nicht, dass damit eine Verbrüderungsbereitschaft einher gehen muss. Sprache ist immer dazu geeignet, Akzeptanz und Ablehnung mitzuteilen.

Ein andere Frage ist, wie präzise oder ungenau, wie nachdrücklich oder unverbindlich Zuneigung oder Abneigung geäußert wird. Aber beides ist immer möglich. Und wenn seit 100.000 Jahren Sprache geübt wird, dann hat die Evolution genügend Zeit gehabt, damit zurecht zu kommen. Eben dies ist auch der Fall: Akzeptanz und Ablehnung, Abneigung zu Zuneigung, Liebe und Hass, Frieden und Konflikt sind etwas sehr Normales. Das ist so normal, dass es eigentlich keinen Grund gibt, sich darüber zu empören. Denn über das Normale kann man nicht viel sagen. Das Selbstverständliche ist nicht der Rede Wert.

Wenn aber nun andersherum die Empörung sehr groß und sehr anhaltend ist und sie sehr nachdrücklich über Jahre hinweg verbreitet wird, dann müsste man doch feststellen, dass es da etwas gibt, das nicht normal ist, das nicht selbstverständlich ist. Aber was könnte das sein? Menschen sind normal und alle ihre Fähigkeiten oder Unfähigkeiten, Sprache ist normal und alle ihre Möglichkeiten. Daran kann es also nicht liegen.

Wer das leugnet, lebt vielleicht noch in der Steinzeit und muss noch lernen mit Menschen und Sprache zurecht zu kommen. Dass sich Steinzeitmenschen über Sprache empört haben mögen, kann man gut erklären: Für sie war Sprache und alle ihre Möglichkeiten und Folgewirkungen noch unbekannt. Da sie noch nicht wussten, was Sprache ist und worauf sie sich einlassen, wenn sie Sprache gebrauchen, haben sie durch die Bekundung von Wertschätzung und Geringschätzung die Möglichkeiten der Sprache in Erfahrung gebracht. Es ist keineswegs paradox, wenn man sieht, dass das Erlernen von Sprache auch durch die sprachlich geäußerte Ablehnung von Sprache zustande kommt. Das ist eine Beobachtung, die auch bei der Erfindung von Schrift aufgetreten war. Der alte Philosoph Platon hat darüber geschrieben, dass Schriftgebrauch eigentlich abzulehnen sei. Wenn wir

darüber nachdenken, könnte man sich fragen, was das soll. Und die Antwort lautet: gesellschaftliche Lernprozesse bringen durch Akzeptanz und Ablehnung von etwas Neuem das zu Lernende überhaupt erst in Erfahrung.

Würde man nun eine Erklärung für diese Trollerei auf Menschenunvermögen reduzieren, dann könnte man die Empörung gar nicht erklären. Das Normale ist nicht anstoßerregend, jedenfalls nicht in der Weise, dass sich viele Menschen weltweit viele Jahre lang darüber empören.

Und wenn es dennoch geschieht, dann liegt der Hund woanders begraben.

Kann es sein, dass wir es mit etwas zu tun haben, das es noch nicht seit 100.000 Jahren gibt? Kann es sein, dass wir es mit etwas Neuem zu tun haben, auf das man mit Akzeptanz und Ablehnung reagieren kann?

Was ist das Neue, um das es geht, und über das, eben weil es neu ist, so viel noch gar nicht gewusst werden kann? Denn Neues zeichnet sich dadurch aus, das es auf Nichtwissen aufmerksam macht. Das, worüber viel gewusst wird, ist der Logik nach nichts Neues. Und da, wo sich etwas Neues zeigt, kann man nicht viel wissen. Neues kann sprachlos machen, kann hilf- und ratlos, kann Neugier oder Abwehr ermöglichen.

Sie ahnen worauf ich hinaus will.

Wir reden über Internet. Und ich sage, dass das Internet und alle seine Möglichkeiten neu ist. Ich nutze das Internet seit 20 Jahren. Aber das heißt nicht, dass seit 20 Jahren alle seine Möglichkeiten bekannt sind. Im Gegenteil. Erst durch die weltweite Nutzung von beinahe allen Menschen werden peu a peu alle Möglichkeiten in Erfahrung gebracht. Und es ist keineswegs so, dass gegenwärtig alle wichtigen und entscheidenden Möglichkeiten bekannt sind. Wir kennen nur die wenigsten und vielleicht nicht einmal die besten Möglichkeiten. Wir sind, so könnte man sagen, die ersten Menschen, die mit dem Internet zu tun bekommen. Und entsprechend benehmen wir uns auch so, nämlich: wie die ersten Menschen; wie Anfänger.

Wie kommt diese Trollerei zustande, wenn diese naive Betrachtungsweise als Erklärung nicht ausreicht?

Ich möchte das auf folgende Weise erklären:

Das Internet ermöglicht etwas, das ohne Internet immer verhindert werden konnte. Es wurde nämlich ohne Internet immer verhindert, dass sich jeder für jeden jederzeit und überall ansprechbar machen kann. Mit

Internet geht das nun. Wie wurde das verhindert? Es wurde einfach dadurch verhindert, dass jeder Mensch woanders ist. Und wer nicht da ist wo ich bin, den kann ich nicht ansprechen. Das ist völlig banal und so normal, dass es niemals einen Grund gab, sich darüber zu wundern.

Und das, was immer normal war, ist nun keineswegs mehr normal. Egal wo du bist, du kannst jederzeit andere ansprechen und dich ansprechbar für andere machen, egal wo die anderen sind. Das geschieht auch.

Ich möchte mit Nachdruck darüber informieren, dass das sehr ungewöhnlich ist. Es ist deshalb sehr ungewöhnlich, weil es dafür keinen besonderen Grund gibt. Was hast du mit irgendwelchen Leute zu besprechen, die du nicht kennst, die dich nicht kennen und die du vielleicht auch niemals kennen lernen kannst oder willst? Nichts. Rein gar nichts! Und trotzdem geschieht das, massenweise, jeden Tag, überall auf der Welt.

Nun könnte man einwenden: für private Einzelpersonen gilt bestimmt, dass dafür kein besonderer Grund vorliegt, aber für Unternehmen oder Vereine gilt das nicht. Sie könnten sehr wohl einen besonderen Grund haben, schließlich müssen sie sich auf Märkte bekannt machen und das geht nur, indem man Unbekannten, potenziellen Kunden, Lieferanten oder Mitgliedern eine Adresse zur Verfügung stellt. Für Unternehmen gäbe es eine Notwendigkeit das zu tun. Wer das unterlassen würde, könnte im Wettbewerb schlechtere Chancen haben.

Dazu sage ich gleich etwas.

Zunächst bleiben wir bei der Einsicht, dass das Internet eine Verhinderung verhindert. Ohne Internet wurde immer verhindert, dass sich jeder für jeden ansprechbar machen kann. Mit Internet wird nun diese Verhinderung abgeschafft.

Welche Konsequenzen hat das?

Ich kann nicht über alle Konsequenzen sprechen, erstens weil ich nicht alle kennen kann und zweitens, weil für diejenigen, die ich kenne, heute nicht genügend Zeit ist.

Ich will nur auf eine Konsequenz zu sprechen kommen. Nämlich die, dass ein riesengroßes kommunikatives Durcheinander entsteht. Und es leuchtet auch ein warum das so ist. Die Unordnung entsteht, weil massenweise unbekannte Menschen mit anderen unbekannten Menschen in Kontakt treten, ohne dass für die Kontaktaufnahmeversuche verlässliche Gründe vorhanden

oder erkennbar sind. Was haben Menschen, die sich nicht kennen und sich nicht kennen lernen können oder wollen, miteinander zu besprechen? Es gibt keine Verbindlichkeiten, keine Vereinbarungen, keine Absprachen oder Verträge, es gibt keine Versprechungen, es gibt keine gemeinsamen Erlebnisse oder Erfahrungen, es gibt kein gemeinsames Verständnis für Begriffe oder Themen, es gibt keine Kollegialität, es gibt keinen Chef, es gibt keine Anordnungen oder irgendetwas in der Art. Das kann sich natürlich alles ändern, wenn sich die Leute kennen lernen. Das ist klar. Aber das geschieht nur selten. Ich habe bei Twitter 2.000 Leute, die mir folgen, aber die kann ich unmöglich alle kennen lernen. Und das gilt für alle anderen auch.

Das Durcheinander besteht nun nicht nur in der Beziehung der Leute zueinander, sondern auch in der Art und Weise wie über dieses Phänomen selbst gesprochen und geschrieben und wie darauf reagiert wird. Man redet von Selbstdarstellerei, von Selbstentblößung, man redet von Entmündigung, von Verblödung. Es tauchen eine Vielzahl von Rechtsverletzungen auf: Datenschutzrecht, Urheberrecht, Persönlichkeitsrecht, Markenrecht, Wettbewerbsrecht und vieles andere mehr. Dazu kommt: Die Geheimdienste überwachen angeblich alles, Google und Facebook manipulieren alles, aber man weiß nicht was und wie; und schließlich: es tauchen irgendwelche Trolle auf, die aber eigentlich nur das tun, was alle anderen auch tun, nämlich: grundlos anderen, für die sie unbekannt sind, die eigene Meinung zu hinterlassen. Ob nun bei Blogs oder bei Facebook, bei prominenten oder weniger prominenten Adressen. Wo eine Kommentarfunktion angeboten wird, werden nun alle nur denkbaren Meinungen freigeschaltet, besonders solche Meinungen, die sich über die Meinung anderer empören.

Wie wird darauf reagiert? Es wird mit der Freischaltung vieler weiterer Meinungen reagiert, die sich über andere freigeschaltete Meinungen empören. Und es wird nun viel darüber nachgedacht, wie man das alles verhindern kann. Wie verhindert man diese Trollerei? Was kann man dagegen machen?

Und es ist genau diese Frage, ihre ständige Wiederholung, ihre hartnäckige Verfolgung, die Selbstverständlichkeit, mit der diese Frage gestellt wird, die auf eine Routine der Gesellschaft verweist. Die Gesellschaft hat sich durch ständige Differenzierung von Verhinderungsmaßnahmen entwickelt. Die Verhinderung von Kriminalität hat nicht dazu geführt, Kriminalität abzuschaffen, sondern hat zu einer Professionalisierung sowohl der der Kriminellen als auch der Polizei geführt. Die Verhinderung von

Arbeitslosigkeit hat niemals die Arbeitslosigkeit abgeschafft, sondern die Maßnahmen ihrer Behandlung verbessert. Die Verhinderung von Missständen aller Art, ob Korruption, ob Manipulation, ob Steuerhinterziehung, ob Betrug, Schwindel, Intrigen, hat nie dazu geführt, irgendetwas dergleichen abzuschaffen, sondern hat immer nur dazu geführt, dass man über solche Methoden besser informiert ist, was auch heißt, diese Methoden immer besser anzuwenden. Die Verhinderung von Meinungsfreiheit hat nie dazu geführt, Meinungen zu unterdrücken, sondern hat nur dazu geführt, dass sich immer mehr Menschen auf der ganzen Welt das Recht heraus nehmen, ihre Meinung zu äußern. Die Verhinderung von Spionage hat nur die Methoden der Spionage verbessert. Und alle Versuche, Kriege zu verhindern, haben zur Erfindung der Atombombe geführt.

Ich kann diese Aufzählung fortführen, wenn wir genügend Zeit hätten. Ich möchte das verkürzt so formulieren: immer da, wo in der Gesellschaft etwas organisiert wird, ob in Familien, Nachbarschaften, Betrieben, in der Parteien, Behörden, Vereinen, Parlamenten oder sonst wo, werden zum allergrößten Teil Verhinderungen hergestellt. Und auf dem Wege des ständigen Scheiterns von Verhinderungsmaßnahmen aller Art prosperiert, wächst und entfaltet sich die Gesellschaft; und nicht selten auch zu unserem Nutzen, denn eine Wohlstandsgesellschaft gibt es ja nun wirklich.

Also: die Verhinderungsmaßnahmen aller Arten von Organisationen blockieren die Gesellschaft gar nicht, sondern bringen sie zum Erblühen. Der Reichtum der Gesellschaft ist das Ergebnis ständig scheiternder Verhinderungsmaßnahmen.

Und die Ergebnisse einer bestimmten Verhinderungsstrategie bekommen wir nun jeden Tag zu sehen, nämlich: es zeigt sich auch noch die Verhinderung von solchen Verhinderungsmaßnahmen. Und das geschieht durch das Funktionieren von digitalen Datennetzen. Das Internet ist sozusagen das Ergebnis einer gesellschaftlichen Übertreibung von Verhinderungsmaßnahmen, denn die Übertreibung besteht darin, auch noch alle Verhinderungsmaßnahmen zu verhindern. Woran kann man erkennen, dass das so ist? Das kann man daran erkennen, dass sich fast alle Diskussionen, sofern sie das Internet betreffen, um Fragen der Verhinderung drehen: Wie verhindert man die Verletzung der Privatsphäre? Wie verhindert man die Überwachung und Manipulation? Wie verhindert man Urheberrechtsverletzungen? Wie verhindert man Mobbing? Wie verhindert man Shitstorms? Wie verhindert man dieses Kostenlos-Kultur? Wie verhindert man Betrug und

Schwindel? Wie verhindert man Missverständnisse? Wie verhindert man, dass irgendwelche Dinge schief gehen?

Nichts davon wird verhindert, aber jede Meinung darüber wird freigeschaltet und der Wahrnehmung Abwesender und Unbekannter überlassen. Es findet, so könnte man das nennen, eine große Freischaltung statt, die sich in einem großen Durcheinander niederschlägt.

Das ist, so möchte ich sagen, die Routine der Gesellschaft. Die Routine funktioniert dadurch, dass zur Wiederholung der Routine irgendein unhaltbarer Rechtfertigungsgrund gefunden werden muss, der nicht dazu führt, das zu Verhindernde zu stoppen, sondern der nur dazu geeignet ist, die Routine in Gang zu halten. Und im Falle der Internettrollerei lautet der Rechtfertigungsgrund: die charakterlichen Defizite irgendwelcher abwesenden, unbekannten und unerreichbarer Menschen sind die Ursache für dieses Problem. Weshalb es dringend angesagt sei, dagegen etwas zu machen.

Und wenn das so wäre, dann müsste die Lösung lauten: man müsste allen diesen Menschen begegnen, alle kennen lernen und alle erreichen können, um sie über Menschenvernunft und Menschenmoral zutreffend zu informieren. Das ist nicht nur außerhalb des Wahrscheinlichen, sondern auch außerhalb des praktisch Möglichen. Das ist dummes Zeug. Und jetzt: warum wird eben dieses dumme Zeug beinahe jeden Tag wiederholt?

Weil nämlich auf dem Wege des ständigen Scheiterns solcher Versuche die Gesellschaft die Möglichkeiten des Internets in Erfahrung bringt. Es wird also nicht die Trollerei verhindert, sondern es wird, wenn ich das verkürzt sagen darf, die Benutzung des Internets geübt. Und die Empörung über die Trolle ist nur eine symbolische Ebene, durch die Anlässe gefunden werden, die Kommunikation immer wieder fortzusetzen und das Trainingsprogramm am Laufen zu halten.

Frage: Warum funktioniert Trollerei? Antwort: die Leute üben nur. Sonst nichts. Und wenn Ihnen Antwort nicht gefällt, dann setze ich noch eine obendrauf und sage: auch Sie üben nur. Wie alle anderen auch. Und wenn Sie der Meinung sind, Sie wüssten wie es geht, es sei doch ganz einfach. Man schaltet den Computer ein, man loggt sich da ein und dort aus, klickt von Link zu Link, man sieht dieses oder jenes und dann schreibt man einfach etwas dazu, dann würde ich sagen: Ja, genau. Das machen die Trolle so. Und wenn Sie Meinung sind, dass für Sie aber nicht gelte, weil da wo Sie sind zugleich auch der Standpunkt der Menschenmoral und Menschenvernunft ist, dann würde ich sagen: Mag sein. Aber: unter welcher

Voraussetzung können Sie andere davon überzeugen?
Nämlich dann, wenn verhindert wird, dass Sie für jeden, jederzeit und überall ansprechbar sind.

Wenn nun aber diese Verhinderung verhindert wird, dann geht das nicht mehr. Die Ursache dieser Trollerei ist nicht Menschenunvermögen, sondern sie besteht darin, dass wir nicht so gut wissen können, wie uns geschieht, wenn wir uns auf Kommunikation mit Unbekannten einlassen unter der Voraussetzung, dass die Kontaktaufnahme nicht verhindert werden kann.

Die Begegnung mit Unbekannten war für uns immer etwas sehr Normales. Die Normalität bestand darin, dass die Begegnung auch immer hätte verhindert werden können oder hätte verhindert sollen, besser gesagt: dass wir es immer mit der Erwartung der Verhinderbarkeit zu tun haben. Sie haben eine Wohnung um zu verhindern, dass sie nicht jeder betritt. Ein Betrieb verhindert, dass irgendwelche Unbefugten sich in den Betrieb einmischen. Ein Partei verhindert, dass Nichtmitglieder etwas zu sagen haben. Aber auch da, wo die Begegnung nicht gut verhindert werden kann wie im öffentlichen Raum, hat die Gesellschaft Vorkehrungen für beinahe alle Fälle von Rechtsverletzungen getroffen. Das gilt insbesondere für den Straßenverkehr. Natürlich kann man im Straßenverkehr nicht immer verhindern, dass man mit anderen zusammen stößt. Aber jede Frage nach der Schuld ist immer damit verknüpft, dass man den Zusammenstoß auch hätte verhindern können, wenn man sich richtig verhalten hätte. Auch hier spielt die Erwartung der Verhinderung eine große Rolle.

Das haben wir lange ausgiebig geübt. Und nun, nicht wissend wie uns geschieht, machen wir einfach weiter, gleich so, als sei mit dem Internet nichts Neues in die Welt gekommen. Ergebnis: über beinahe alles was dann geschieht, kann man sich ausführlich und unaufhörlich empören.

Was kann man gegen diese Trollerei machen? Nichts. Man braucht überhaupt nichts dagegen zu machen. Was könnte man stattdessen machen? Man könnte sie genießen. Man könnte erkennen, dass Lernen stattfindet und man könnte erkennen wie schwer es ist aus diesen Erfahrungen klug zu werden. Das ist deshalb so schwer, weil wir es mit etwas Neuem zu tun haben. Neues offenbart sich nicht auf selbstverständliche Weise. Hat man es mit Neuem zu tun, dann ist Klarheit und Übersicht nicht das erste, was man gewinnt.

Ein letztes Wort noch zu der Frage, ob Unternehmen, für

die es angeblich eine Notwendigkeit wäre, sich für Unbekannte jederzeit ansprechbar zu machen, trotzdem etwas gegen diese Trollerei machen müssten. Ich würde dazu sagen: wenn das so wäre, dass Unternehmen notwendigerweise diesem Treiben der Trolle in aller Unschuld ausgesetzt sind und dringend etwas dagegen machen müssen, dann heißt das eigentlich nur, dass Unternehmen völlig unfähig sind zu lernen. Das ist klar: wer immer etwas Bestimmtes tun muss kann nicht einfach etwas anderes tun. Aber das Gegenteil heißt Lernen. Lernen heißt nicht etwas Bekanntes und Gewohntes auf bekannte und gewohnte Weise zu verrichten, sondern Lernen heißt immer, auch etwas anderes zu versuchen, auch dann, wenn man nicht weiß ob's klappt.

Versuchen Sie mal folgendes: wenn irgendwelche Leute irgendwelche schrägen Meinungen auf ihrer Facebookseite hinterlassen, dann bedanken Sie sich doch einmal dafür und schreiben Sie zurück, dass es sich um eine wichtige Angelegenheit handelt, die sie bei der nächsten Besprechung behandeln werden. Und schauen Sie mal ob Sie eine Antwort bekommen.

Lass Sich überraschen.

Vielen Dank für Ihre Geduld.