

Kommunikation – Empfehlungen



Social Media - „Wie entkomme ich einem TROLL?“:

Plötzlich ist man in einer Diskussion in den sozialen Medien und weiß gar nicht mehr, wie man sich distanzieren kann. Streitig und persönlich ist der Stil des Austauschs, kein mit-teilen mehr, sondern ein austeilen (und zwar leider schnell beidseitig).

DAS sind Zeichen dafür, dass man es mit einem Troll zu tun hat, Menschen, die offenbar zu viel Zeit und zu viel Ärger im Leben haben und nun eine Interaktionsspiel mit uns aufführen. Sie fassen 'Werte', die uns wichtig sind, an und hören aber nicht mit Neugierde und/oder Respekt zu. Es KANN auch sein, dass 'nur' ein echter Wertkonflikt vorliegt und meine 'Knöpfe gedrückt' werden (die Psychologen nennen sowas auch Trigger). Im Resultat ist es aber das Gleiche: Ich diskutiere mit jemandem im Netz und das 'Thema' lässt mich nicht los... (Beachte auch Achtung 2.)

Drei Möglichkeiten des Vorgehens:

AUSMACHEN:

Das Einfachste, wenn es denn geht: das Medium ausmachen und wirklich nicht mehr auf die Meldung reagieren.

DISTANZIEREN:

In zwei getrennten Kommentaren antworten:

1. Klare Versachlichung und mit SIE-Sprache die inhaltlichen Unterscheidungen benennen.
2. Die Unmöglichkeit des Zusammenkommens (in diesem Medium) ansprechen und damit klar in Aussicht stellen, dass keine weiteren Kommentare mehr folgen werden.

Es sollte das Ausmachen danach möglich sein.

MIT ZYNISMUS/HUMOR UMARMEN:

Das Mittel muss für einen selbst passen! Das digitale Lächeln sind Smilies. Meine Oma sagte mir mal „Lächeln ist die eleganteste Art dem Gegner die Zähne zu zeigen.“ und ich habe gelernt, dass meine Oma fast immer recht hatte.

WENN diese höfliche Strategie die Diskussion nicht beendet, dann habe ich es definitiv mit einem Troll zu tun, denn ihm (oder ihr) geht es um Kontakt mit dem emotionalen Inhalt Streit (ohne Risiko, denn wir sind im Netz...).

„Ich danke für das nette Gespräch :-)“ ist ein sehr lustiger Schlusssatz/Standardsatz.

ACHTUNG:

Die aktuell emotional gewünschte Option SIEGEN ist bei einem Troll NICHT MÖGLICH. Das muss man/frau sich immer wieder klar vor Augen halten.

ACHTUNG 2:

Manchmal bin ich selbst der Troll. MIR ist etwas sehr wichtig, was mich ärgerlich macht. Dann komme ich da nur raus, indem ich den potentiellen Nutzen rational zur eingesetzten Zeit der Diskussion in eine Beziehung setze. Macht es SINN einen Unbekannten 'bekehren' zu wollen??

Quellen:

Dieses SONDER-Info-Blatt ist spontan durch Felix Kostrzewa erstellt worden.

Es erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit und ist vor allem Erfahrungswissen.

[Felix Kostrzewa ist u.a. Moderator und angestellt beim Wissenschaftsladen Hannover e.V..]