

DAS ONLINE-SUPPLEMENT DES FORSCHUNGSJOURNALS

FORSCHUNGSJOURNAL SOZIALE BEWEGUNGEN 30. JG. 2 | 2017

Empathie und Emotion

Der E-Faktor in der digitalen Kultur

Karim Fathi/ Anja Osswald

Einleitung

Empathie und Emotion: diese beiden E's haben die gesellschaftlichen und politischen Debatten im zurückliegenden Jahr 2016 entscheidend geprägt. Ob Flüchtlingsthematik oder Brexit, die AfD oder der Wahlkampf von Trump sowie, ganz am Ende dieses krisengeschüttelten und katastrophenvorhangenen Jahres, der Terroranschlag auf den Berliner Weihnachtsmarkt: Überall wurde eine intellektuell-rationale Diskussion der jeweiligen Ereignisse überlagert von emotionalisierten Wertedebatten, in denen „gefühlte“ Standpunkte eine entscheidende Rolle spielten. Wahrhaftigkeit trat an gegen Wahrheit.

Tatsächlich liegt der Schluss nahe, diese Emotionalisierung des Politischen als Antwort auf eine immer komplexer werdende Welt zu deuten. Die zunehmende Unübersichtlichkeit, Unüberschaubarkeit und vor allem eine Gleichgültigkeit der Fakten scheint eine Ohnmacht zu erzeugen, bei der das Bauchgefühl als einzig verlässliche Instanz des Erlebens bleibt.

Der folgende Artikel geht den Spuren der beiden E's nach und fragt nach den Gründen, warum diese „weichen Faktoren“ in einem zunehmend technisierten Zeitalter scheinbar an Relevanz gewinnen. Eine solche Gegenüberstellung birgt auf den ersten Blick die Gefahr eines Vergleichs von Äpfeln mit Birnen. Empathie und Emotion sind menschliche Eigenschaften; die

Digitalisierung hingegen bezeichnet einen technologischen Trend mit weitreichenden Implikationen für das menschliche Zusammenleben. Trotzdem - oder gerade deshalb - wollen wir der Frage nachgehen, welche Verbindungen zwischen den beiden E's und dem dominanten technologischen Veränderungstreiber unserer Zeit, der Digitalisierung, bestehen. Welche Rolle spielen die sozialen Medien als Diskursverstärker und emotionaler Echoraum? Ist Empathie so etwas wie der Human Factor der Digitalisierung?

1| Was bedeuten die beiden E's und warum sind sie wichtig?

Empathie bedeutet Einfühlung (von griech. „En“ = hinein, drin und „path“ = fühlen, leiden.) Sie gehört zu den Grundkompetenzen des Menschen als soziales Wesen. Die Einfühlung bildet eine Brücke zwischen dem Ich und dem Anderen und markiert den Wunsch nach Verbindung, nach Gehört-Werden, nach Resonanz. Empathie bedeutet so gesehen ein In-Beziehung-Setzen, zu uns und zu anderen, das die Selbst-Wahrnehmung permanent prägt und transformiert. In diesem Sinne beschreibt der Soziologe Hartmut Rosa in seinem Werk „Resonanz. Eine Soziologie der Weltbeziehungen“, wie Menschen in ihrer ganzen Existenz darauf angewiesen sind, erkannt und gewollt zu werden (Rosa 2016). Ohne diesen Beziehungsmodus, ein permanentes Schwingen zwischen Ich und Welt, können wir nicht leben. Das macht die existenzielle Verletzlichkeit des Men-

schen aus, aber auch seine außergewöhnlichen sozialen Fähigkeiten.

Gerade weil Menschen Beziehungswesen sind, die sich in der Erfahrung des Anderen immer auch selbst erleben, kann Empathie auch manipulativ eingesetzt werden. Darauf weist der Psychologe Arthur Ciaramicoli hin, der zwischen „authentischer“ und „funktionaler Empathie“ unterscheidet (Ciaramicoli/ Ketcham 2001). Während erstere meint, dass wir Menschen intuitiv mit allem Leben verbunden sind, beinhaltet letztere, dass die Fähigkeit des sich „In-Beziehung-Setzens“ auch zum Aufbau eines Machtverhältnisses instrumentalisiert werden kann. Dieser Aspekt wurde zuletzt von Fritz Breithaupt in seinem aktuell diskutierten Buch „Die dunklen Seiten der Empathie“ herausgearbeitet (Breithaupt 2017).

Rechtspopulistische Vertreterinnen und Vertreter haben diese manipulative Taktik perfektioniert. In der Identifizierung mit den vermeintlich Schwachen, den Entrechteten, den Abgehängten und Opfern der Globalisierung etablieren Petry, Pretzell & Co. ein Abhängigkeitsverhältnis, von dem beide Seiten profitieren. Die Schwachen werden gehört, sie erfahren eine - vermeintliche - Anerkennung und damit die Resonanz, die ihnen im aktuell herrschenden politischen Diskurs verwehrt bleibt. Im Gegenzug sind diejenigen, die diese Anerkennung auszusprechen in der Lage sind, im Besitz der Macht. Auf Grundlage eines dialektischen Verhältnisses von Herr und Knecht repräsentieren sie in einer Art Stellvertreterfunktion eben jene Stärke, die den Schwachen verwehrt bleibt. Und genau in dieser Besetzung eines Vakuums liegt das Erfolgsgeheimnis der AfD, Marine Le Pen, Donald Trump & Co. Ihre populistische Propaganda verleiht denjenigen eine Stimme, die scheinbar keine Stimme haben. Und diese Stimme ist mächtig, gerade weil sie die Menschen bei dem packt, was

sie in ihrem Innersten bewegt: ihrer Emotionalität.

Die Empathieforschung kennt dafür den Begriff der emotionalen Ansteckung. Da der Mensch ein Beziehungswesen ist, ist er empfänglich für emotionale Reize. Diese gehen direkt ins Stammhirn, in den ältesten Teil unseres Gehirns, dorthin, wo die Instinkte lokalisiert sind, die seit Jahrtausenden von Jahren unser Überleben gesichert haben. Emotionen leiten sich vom lateinischen Begriff „emovere“ her, welches sich mit „bewegen“ übersetzt (wie auch das englische Wort „move“). Spätestens seit der Popularisierung der Begriffe „Emotionale Intelligenz“ (1990er Jahre) und „schnelles Denken vs. langsames Denken“ (seit den 2000er Jahren, vgl. Kahneman 2012) ist deutlich, wie sehr uns Emotionen in der Entscheidungsfindung beeinflussen. Emotionen bzw. das „schnelle Denken“ läuft weitgehend unbewusst ab, es ist ständig aktiv und ist deutlich schneller als unser bewusstes „langsames Denken“ (Kahneman 2012). Das leuchtet ein: Wenn Sie spontan und im Affekt handeln, ist Ihre Reaktion schneller als wenn Sie Ihre Handlung wohl überlegt haben. Dem Nürnberger Emotionsforscher Richard Graf zufolge stammen alle Handlungsimpulse, die wir in einer gegebenen Situation innerhalb von 300 Millisekunden spüren, aus unserem Emotionssystem. In allen Impulsen, die wir danach spüren, ist bereits das bewusste Denken eingeschaltet, wenn auch nach wie vor und konstant in einem emotionalen Tonus eingebettet (Graf 2014). Vielleicht ist Ihnen schon aufgefallen, dass Sie in unterschiedlichen emotionalen Zuständen (z.B. bei Ärger, Trauer oder Freude) zu völlig unterschiedlichen Handlungen und Entscheidungen kommen, aber diese im jeweiligen Zustand stets logisch erscheinen. Teil dieses emotionalen Entscheidungssystems ist auch die Intuition als „erkenntnisfähig fühlende

Emotion“, die sich bei den meisten Menschen meist in Form eines Bauchgefühls zeigt. Kein Wunder, besitzen wir im Bereich unseres Darms doch mehr Neuronen als in unserer Rückenmark oder Gehirn. Allerdings zeigen die Forschungen von Daniel Kahneman auch auf, dass wir mit unserem Gefühl ebenso völlig falsch liegen und unser rationales Denken dadurch verzerren können. In seinem Bestseller „Emotionale Intelligenz“ schreibt Daniel Goleman gar von der Macht der Emotionen über das Denken und über die Gefahr „emotionaler Kurzschlussreaktionen“ (Goleman 2001).

Darin liegt die Macht der Emotionen, denn sie wirken unmittelbar, mit ihnen kann weit mehr manipuliert werden als mit abstrakten Wahlversprechen oder intellektueller Zahlenakrobatik. Gefühlte Wahrheiten scheren sich einen Dreck um die Fakten. Und das gilt umso mehr für eine postfaktische Gesellschaft – wir erinnern uns: die Gesellschaft für deutsche Sprache hat „postfaktisch“ zum Wort des Jahres 2016 gekürt –, deren Währung nicht objektiv messbare Wirklichkeiten, sondern gefühlte Wahrheiten sind. Dieser Logik folgend bescheinigt der in Berlin lehrende Philosoph ByungChul Han Emotionen eine Produktivkraft: „Man muss sich im Klaren sein über den gesellschaftlichen Hintergrund der eigenen Forschung, weil jedes Wissen eingespannt ist in die Herrschaftsstruktur eines Systems. Warum wird die Emotionsforschung heute so intensiv betrieben? Vielleicht weil Emotionen heute eine Produktivkraft darstellen. Emotionen werden als Steuerungsmittel eingesetzt. Wenn man Einfluss nimmt auf Emotionen, wird das menschliche Verhalten auf einer unbewussten Ebene gesteuert und manipuliert“ (Han 2014a).

Auf geradezu unheimliche Weise konsequent versteht es Donald Trump, Emotio-

nen als Steuerungsmittel für seine Zwecke einzusetzen. Mit Beleidigungen und Wutausbrüchen gegenüber der politischen Kaste einerseits und Solidarbekundungen für die Schwächeren andererseits erreichte er in seinem Wahlkampf, was niemand für möglich gehalten hatte.

Trump hat verstanden, dass man Menschen, die von einer komplizierten Welt verunsichert sind, da abholen muss, wo individuelle Sicherheit entsteht: im Selbstwertgefühl. „I am your voice“ tönte Trump während seines Wahlkampfes pausenlos, und das war durchaus wörtlich gemeint. Er verlieh denen eine Stimme, die sonst zu wenig gehört werden, und gab denen eine Heimat, für die eine offene Gesellschaft kein heimatlicher Ort ist. Trumps Identifikation mit den Armen, Abgehängten und Entrechteten erzeugte dabei ein stabilisierendes Wir-Gefühl, das letztlich gegen die intellektuelle Sprödigkeit von Hillary Clinton stach. Trump selbst sprach nach seinem Wahlsieg vom „Enthusiasmusfaktor“, der ihm den entscheidenden Vorsprung von Clinton verschafft habe. Dabei spielte es keine Rolle, dass Trump als einer der Superreichen eigentlich denkbar weit von den Armen, Abgehängten und Entrechteten entfernt ist; im Gegenteil, seine Macht wurde ihr Enthusiasmus. Das ist emotionale Ansteckung par excellence.

Emotionale Ansteckung und Steuerung funktioniert nicht nur über Enthusiasmus, sondern auch über die Ausnutzung eines „empathischen Reflexes“. Dieser empathische Reflex bezeichnet eine impulsive, unreflektierte Form von Empathie. So weist der Psychologe Paul Bloom darauf hin, dass eine sich solcherart ausprägende Empathie dazu verführen könne, auf unbesonnene Weise zu reagieren. Dabei wies er in seiner aktuellen Studie nach, dass Empathie rachsüchtiger machen kann. Sie könne zu Rachegefühlen führen, die aus

Empathie für die Opfer entstehen, und zu Vergeltungsschlägen verleiten, die niemandem helfen. Bloom beschreibt das Paradoxon einer „selektiven Empathie“ – ich identifiziere mich mit dem Opfer und distanzieren mich von den Ursachen, die die Tat des vermeintlichen „Täters“ erklären und verliere damit den Blick auf das große Ganze. Im politischen Zusammenhang bedeutet dies: Gerade wenn Populisten Missstände anprangern, womöglich sogar drastische Maßnahmen propagieren würden, würden sie häufig an die Empathie der Mitmenschen appellieren (Bloom 2016). Es wird ein emotionaler Reflex angestoßen, der Empathie mit einer bestimmten Menschengruppe anregt und Antipathie gegenüber einer anderen.

2| Was hat die Digitalisierung damit zu tun?

Digitalisierung ist alles und sie ist überall. Sie verändert die Art und Weise, wie wir leben und wie wir arbeiten. Sie nimmt Einfluss darauf, auf welche Weise wir konsumieren und produzieren, wie wir reisen und die Welt erleben. Digitalisierung prägt unsere zwischenmenschlichen Beziehungen, sie verändert unseren Umgang mit Bildung und Wissen - und sie verändert unser Kommunikationsverhalten.

Als führendes Informations- und Kommunikationsmedium ist das WWW auch der Ort, an dem der E-Faktor seine stärkste Wirkung entfaltet. Schließlich wird in den sozialen Medien *geliked*, geschimpft und verbal gewütet, was das Zeug hält. Doch warum ist das so?

Dazu lohnt ein Blick auf die strukturelle Logik des Internet, das bereits im Namen auf Vernetzung und Interdependenz zwischen unterschiedlichen Sphären hinweist. Der Aufstieg der Netzwerkgesellschaft, wie ihn der Soziologe Manuel Castells in seinem gleichnamigen Buch beschrieben hat (Castells 2001), ist ein Aufstieg der elektronischen Technologien, bei dem

Information zum Rohstoff vernetzter Handelsprozesse wird und Mehrwert über den Austausch von Daten, Kenntnissen und professionellem Know-how entsteht. In einer digitalen Kultur hängt alles mit allem zusammen. Staaten, Wirtschaftsunternehmen, Menschen und Maschinen werden Teil einer Superstruktur, bei der alles sich in permanenter Bewegung und Wechselwirkung befindet. Nicht das einzelne Element oder der Knoten im Netzwerk ist bedeutsam, sondern die jeweilige Art und Weise der Beziehungen der Elemente untereinander.

Soweit die Logik des „informationellen Kapitalismus“. Doch je globaler das Netz wird, je transnationaler die Feedbacks und je komplexer die Wechselwirkungen, desto mehr nimmt die „informierte Verwirrtheit“ zu. Diese Verwirrtheit kennen wir alle mehr oder weniger: Syrienkonflikt, Ukraine-Krise, Chinapolitik, TTIP, die USA und die (neuen) Beziehungen zu Russland: all das hängt irgendwie miteinander zusammen, aber entwirren kann das kaum einer mehr (zumindest nicht ohne grobe Vereinfachungen oder Verkürzungen der Situation zu riskieren). Und so treibt die Vernetzung der Welt im WWW paradoxerweise neue Grenzziehungen hervor, die die Komplexität eindämmen und dazu beitragen, dass der Einzelne wieder in direkten Kontakt und Austausch mit dem treten kann, was ihn als soziales Wesen ausmacht und antreibt.

Abgrenzung und Ausschlussmechanismen wie Rassismus und Nationalismus sind die negativen Effekte einer Sehnsucht nach Resonanz (im Sinne von Hartmut Rosa). Insofern ist Fremdenhass auch der Versuch, die eigene Situation durch Abgrenzung zumindest einigermaßen überschaubar zu halten und die eigene Identität durch die Adressierung des Anderen als „Fremden“ zu stabilisieren. Kriterien der

Unterscheidung funktionieren als Leitplanken und sorgen für Orientierung. Die „Macht der Identität“ wird gegen die „Macht der Apparate“ mobilisiert.

3 | Emotionale Ansteckung in den sozialen Medien

„Soziale Medien sind Gefühlsmedien“ schreibt Sascha Lobo in seiner Kolumne auf Spiegel online im Dezember 2016.¹ Und er benennt damit zugleich die emotionalen Bindungskräfte der digitalen Plattformen von *facebook*, *twitter*, *snapchat*, *Instagram* & Co. Als Medien des sozialen Austauschs und der Kommunikation kultivieren die sozialen Medien Formen der Partizipation und Gemeinschaft, die im Gegensatz zu den etablierten Beteiligungsritualen der politischen Kultur als authentisch und echt erlebt werden. Im Netz ist alles auf ein WIR angelegt. Das Mantra der Sharing Ökonomie lautet Teilen, was entgegen dem kapitalistischen Besitzdenken ein Teil-Haben suggeriert und an den Gemeinsinn appelliert. Mitmachen und Teilen funktionieren im Netz direkt und unmittelbar. Konnektivität und Interdependenz sind dabei die entscheidenden Faktoren.

In der Betonung eines kollektiven „Wir“ lebt ein Rest der alten 68er Utopie eines freien, demokratischen Netzes weiter, das jeder gestalten und bei dem jeder mitmachen konnte (Osswald 2014). Diese Utopie führt in der heutigen hochtechnisierten und digitalen Gesellschaft ein Nischendasein in den sozialen Medien, das von *facebook*, *Amazon* und den anderen großen „Sirenenservern“ (Jaron Lanier 2014) gerne aufrechterhalten wird, da die dort

¹ „Weil soziale Medien Gefühlsmedien sind, sind nicht etwa ausgewogene Nachrichten im Vorteil, sondern Sensationen, Begeisterung und Empörung. Und weil in der Aufmerksamkeitsökonomie des Internets jeder Klick monetarisierbar ist, entstehen in marktlogischer Folge Inhalte, die keinem anderen Kriterium folgen als dem Verbreitungswillen.“ (Lobo 2016)

bereitgestellten Interaktions- und Partizipationsangebote detaillierten Aufschluss über individuelle Nutzerverhalten und Konsumvorlieben geben.

Letztlich verbirgt sich hinter dem Anspruch, den Menschen zu einem sozialen Wir-Wesen zu machen, eine äußerst effektive Ausweitung der Ökonomisierung des Sozialen. „Der Kapitalismus vollendet sich in dem Moment, in dem er den Kommunismus als Ware verkauft“ schreibt der an der Berliner UdK lehrende Philosoph Bjung-Chul Han und darin steckt viel Wahrheit (Han 2014b). Denn die Sharing Economy stellt eine radikale Kapitalisierung aller Lebensbereiche dar. Aus dieser Perspektive bedeutet die Wir-Kultur im Netz immer auch eine Art Empathie-Ersatz. Denn in den sozialen Medien wird etwas gerettet, das im realen Leben immer weniger Raum hat. Nachbarschaftshilfe, Nächstenliebe, das sich kümmern um den Anderen - all das wird ausgelagert in den virtuellen Raum. Wenn ich abends mein Notebook zuklappe, bleiben der kranke Nachbar und das Flüchtlingsproblem draußen. Netzwerkgesellschaft kann so auch bedeuten: kein Netz für reale soziale Begegnungen und Empathie.

4 | Resonanzkatastrophen

In den sozialen Medien scheint jeder mit jedem verbunden. Jedem ausgesendeten Signal folgt fast unmittelbar eine Antwort - fast wie im wirklichen Leben. Oder sogar noch besser, denn anders als im wirklichen Leben findet hier auch noch der letzte Troll irgendjemand, der ihm zuhört und antwortet. Im Zweifelsfall sogar eine ganze Anhängerschar. Dafür verantwortlich ist der Exponentialfaktor, vielleicht das wichtigste Kriterium im Netz, aufgrund dessen die Reichweite von Nachrichten innerhalb kürzester Zeit sprunghaft zunehmen kann - je nachdem, wie viele Nutzer die jeweilige Nachricht wieder an ihre eigenen Netzwerke weitergeben. Dabei entsteht

eine Dynamik, bei der sich *Likes* und *Tweets* rasant zu *Shitstorms* oder, je nachdem, Sympathiebekundungen aufschaukeln und eine grandiose Wucht entwickeln können.

Für den Zukunftsforscher Matthias Horx sind diese Dynamiken im Netz „Resonanzkatastrophen“.² Die sozialen Medien bedienen den Wunsch nach Resonanz. Die Katastrophe bestehe dabei, so Horx, in der „Hypervernetzung“ durch die sozialen Medien, die einen gigantischen Echoraum erzeugt, in dem sich Emotionen aufschaukeln und eine zerstörerische Wirkung entfalten.

Populisten nutzen diese mediale Mathematik zur möglichst flächendeckenden Verbreitung ihrer Ideen, in dem sie die Energien der wutbürgerlichen Communities strategisch durch Algorithmen unterstützen, mit denen Ängste und Vorurteile in Dauerschleifen bestätigt und somit zur Stärkung des eigenen Wahlprogramms genutzt werden können.

In diesem Kontext gewinnen in jüngster Zeit die sogenannten „Social Bots“ eine besondere Bedeutung. Dabei handelt es sich um nicht-menschliche Akteure, die vor allem in politische Diskussionen eingeschleust werden, um dort gezielt Interessen zu beeinflussen: Sie betreiben eigene Profile mit Bild, Namen und wenigen Angaben; sie streuen Argumente und können sogar die Meinungen anderer verunglimpfen. Dank der künstlichen Intelligenz können etwa die Follower- und Fanzahlen politischer Accounts in die Höhe getrieben oder die Abrufzahlen von Videos manipuliert werden. Dabei sind Social Bots kaum von menschlichen Akteuren zu unterscheiden. In der aktuellen Debatte setzen sich gerade populistische Parteien, wie z.B. die AfD, dafür ein, diese Instrumente

stärker zu nutzen, während andere, wie z.B. die CDU oder der Medienwissenschaftler Simon Hegelich, vor nicht weniger als einer „Gefahr für die Demokratie“ warnen (Meier 2016).

5| Konnektivität als zentrales Charakteristikum der Netzwerkgesellschaft

All den negativen gesellschaftlichen und politischen Ereignissen der letzten Monate zum Trotz, bei denen eine unglückliche bis fatale Allianz zwischen dem E-Faktor und der Digitalisierung zu beobachten ist, bleibt doch festzuhalten, dass Konnektivität ein beide Seiten verbindendes, grundsätzlich positives, Element darstellt. Konnektivität ist das zentrale Charakteristikum der digitalen Netzwerkgesellschaft und Konnektivität bedingt auch eine gewisse Relativierung von sogenannten „Fakten“. Denn was wie wahrgenommen und interpretiert wird, ist zunehmend definiert von dynamischen Wechselwirkungen, die klare Standpunkte erschweren und eine Fließgeschwindigkeit erzeugen, die jeweils eingenommene Perspektiven in eine fließende Bewegung versetzt.

Konnektivität, verstanden als soziale Kompetenz zum Aufbau von Beziehungen und Ur-Prinzip des Menschen ist auch das, was Emotion und Empathie verbindet. In einer Welt, die mehr denn je von gegenseitigen Abhängigkeiten geprägt ist, wird die Fähigkeit, den eigenen Egoismus zu überwinden und die Sichtweisen und Bedürfnisse anderer in die eigenen Handlungen einzubinden, zu einer notwendigen Kernkompetenz. Um in einer Welt mit immer mehr gegenseitigen Abhängigkeiten klarzukommen, bedarf es Empathie.

In diesem Sinne müsste es in Zukunft darum gehen, diese Fähigkeiten zum In-Beziehung-Setzen, zur Resonanzzeugung (im Begriff von Hartmut Rosa) zwischen Digitaltechnologien und Sozialtechnologien stärker auszubauen. Und zwar nicht

² Im Rekurs auf Hartmut Rosa beschreibt Matthias Horx das Phänomen der „Resonanzkatastrophe“ am Beispiel von Donald Trumps Hass-Populismus im Netz. (Horx, M. 2016)

im Sinne der oben beschriebenen Resonanzkatastrophen, sondern in Form einer Förderung von Empathiefähigkeit für die Netzwerkgesellschaft. Darüber hinaus geht es auch um die Förderung von emotionaler Weisheit und damit höherer Entscheidungskompetenz. Denn wie das digitale Umfeld unsere Emotionen und damit unsere Entscheidungen beeinflusst, und damit auch anfällig für irrationale Entscheidungen macht, bemerken wir im unreflektierten Alltag meist nicht.

6 | Herausforderungen

Die Förderung von Empathie und von Entscheidungskompetenz auf der Basis emotionaler Weisheit steht unserer Beobachtung nach vor zwei wesentlichen Herausforderungen.

6.1 | Wie kommen wir zu höherer Empathie in der digitalen Gesellschaft?

Die erste Herausforderung besteht in den teilweise empathiehemmenden Auswirkungen der Digitalisierung. Eine der in diesem Zusammenhang derzeit am häufigsten zitierten Studien stammt von der US-Psychologin Sara Konrath. Sie macht auf das so genannte „Empathie-Paradoxon“ aufmerksam, dem zufolge trotz zunehmender Vernetzung die allgemeine Empathie abzunehmen scheint. Die Metastudie ihres Forschungsteams gründet sich auf Daten von 14.000 US-Studenten, deren Empathiefähigkeit zwischen 1972 und 2009 stetig gesunken ist. Die sich daraus ergebende Frage ist: Wie kommt es, dass soziale Bindungen abnehmen, obwohl die Welt immer mehr zusammenwächst? (Konrath 2012) Eine Antwort, die andere Studien belegen, ist die Zunahme von Stress angesichts zunehmendem Leistungs-, Konsum- und Termindrucks in einer im Zuge der Digitalisierung immer schnelllebigeren, hochvernetzten Welt. Stress, Hektik und Müdigkeit sowie damit einhergehende negative Ge-

fühle können Empathie einschränken und sogar langfristig verschütten. Starke, das persönliche Wohlbefinden einschränkende, Emotionen lassen Menschen so sehr um sich selbst kreisen, dass der Blick auf den Anderen dadurch verstellt ist. So gesehen kann emotionale Ansteckung durch populistische Hasspropaganda, die durch digitale Kommunikationsmedien verstärkt wird, zu einem abnehmenden Mitgefühl führen.

Antworten auf diese hier beschriebene Herausforderung finden sich in aktuellen Debatten im Zusammenhang mit der Forderung nach einer achtsameren Lebensweise. Empathieförderung im Digitalen bedeutet hier vor allem Gelassenheitsförderung bzw. im weitesten Sinne von Achtsamkeit. Achtsamkeit beinhaltet, die Fähigkeit, sich selbst und die Umwelt aufmerksam beobachten zu können und nicht blind auf die vielen Reize in unserem Alltag zu reagieren. Sie ist nicht nur der notwendige Baustein zu mehr Selbst-Wirksamkeit, sondern auch zu einer „reiferen Empathie“. In der Akademie für Empathie nennt sich dieses Konzept „Empathie 3.0“ – sie ist nicht identisch mit der impulsiven emotionalen Ansteckung („Empathie 1.0“) oder einer eher instrumentell verstandenen Empathie (2.0) (Fathi 2014). Vielmehr meint sie eine intuitive Verbindung mit allem Leben, sie ist daher nicht „selektiv“ und damit auf einer bestimmte Menschengruppe, auf Kosten einer anderen beschränkt. Auch ist damit eine Empathie gemeint, die Stressresistenz, auch angesichts von digitaler Überreizung, und echtes Mitgefühl miteinander vereint. Diese Art von „authentischer Empathie“ ist in jedem von uns angelegt und über Techniken zur Förderung der eigenen Gelassenheit und im weitesten Sinne Achtsamkeit zugänglich. Aufgrund der inzwischen weiten Verbreitung und Akzeptanz von Yoga- und Meditationstechniken ist ein systematisches Training des eige-

nen „Achtsamkeitsmuskels“ heute für jedermann möglich.

Hängen Achtsamkeit und Empathie miteinander zusammen? Sie können dies selbst überprüfen:

Erinnern Sie sich an eine stressige Situation, in der Sie im Nachhinein von sich sagen würden, dass Sie unausgeglichen und nicht ganz Sie selbst waren. Z.B. im Streit. Sie standen im wahrsten Sinne des Wortes „neben sich“ und im Nachhinein gefällt Ihnen nicht, wie Sie sich verhalten haben. Und jetzt erinnern Sie sich an eine Situation zurück, in der Sie sich im Frieden, ausgeglichen und gelöst gefühlt haben. Zentriert und gelassen. Wenn Sie nun beide Situationen miteinander vergleichen: In welcher Situation waren Sie fähiger, auf andere Menschen einzugehen und sie zu verstehen? In welcher Situation waren Sie zugleich fähiger, mit Stress umzugehen? Wenn Sie bestätigen, dass dies in beiden Fällen eher auf die zweite Situation zutrifft, haben Sie den Geschmack einer Empathie erlebt, die in der gängigen Forschung bis heute noch kaum beachtet wurde. Wir sprechen hier von einer Empathie, in der hohe Selbstempathie (Sie sind ausgeglichen und in sich selbst ruhend) und zwischenmenschliche Empathie (Sie können sich einfühlsam auf Ihre Umwelt einlassen) nicht mehr getrennt voneinander sind. Sie ergeben sich aus einer Art innerer Weisheit, die tief in jedem von uns schon immer angelegt ist.

Für eine Übertragung auf Ihren Alltag könnten Sie sich fragen: Was macht Sie gelassen? Meditation? Yoga-Kurse? Tai-Chi? Oder regelmäßige Auszeiten, ggf. ein Waldspaziergang? Was wäre Ihr nächster Schritt (und wäre er auch noch so klein) hin zu etwas mehr Gelassenheit?

6.2| Wie kommen wir zu höherer Entscheidungskompetenz angesichts des emotionalen Einflusses der Digitalisierung?

Die zweite Herausforderung besteht darin, dass sich digitale Medien direkt auf unser Emotionssystem, unser „schnelles Denken“, auswirken. Wir können uns dem nicht entziehen, dass wir in einer überkomplexen und zunehmend unübersichtlichen Welt emotional in Resonanz treten und zugleich treffen wir tagtäglich Entscheidungen. Und hier erweisen sich unsere beiden Entscheidungssysteme – der Verstand (langsames Denken) und unsere Emotionen/Intuition (schnelles Denken) – je nach Situation als begrenzt. Denn einerseits ist unser Verstand/Kognition bzw. unser „langsame Denken“ (Kahneman) nur begrenzt fähig, komplexe Phänomene und die im Zuge der Digitalisierung vermittelte Flut an Informationen vollständig zu erfassen. Von der anderen Seite neigen wir, durch den Einfluss unseres allzeit aktiven Emotionssystems, stets auch zu einer Bewertung von bestimmten Situationen. Einige Expertinnen und Experten bewerten die Allgegenwart der Emotionen in

unseren alltäglichen Entscheidungen als durchaus kritisch. So schlussfolgerte Kahneman in einem jüngsten Artikel, dass der Mensch aufgrund seiner Emotionen ein „unzuverlässiger Entscheider“ und in mancherlei Hinsicht Computeralgorithmen sogar unterlegen sei (Kahneman et al. 2016). Zu einer extremeren Position kommt, so berichtete der Guardian, der Gründer des weltweit größten Hedgefonds, Bridgewater Associates, Ray Dalio. Auf seine Anweisung hin arbeitet ein Team von Computerexperten an der Entwicklung einer Software, durch die sämtliche strategische Entscheidungen (auch Personalentscheidungen) vollständig von einer Künstlichen Intelligenz getroffen werden sollen (Solon 2016).

Wir plädieren für einen anderen Ansatz. Im digitalen Zeitalter sehen wir gerade in den Emotionen das Potenzial zu höherer Entscheidungskompetenz. Die Herausforderung besteht unserer Ansicht nach nicht darin, unsere Emotionalität zu verleugnen, sondern achtsam mit ihr umzugehen. Dass unser Emotionssystem permanent Situationen bewertet, ist aus evolutionsbiologischer Sicht durchaus sinnvoll, da uns eine spontane emotionale Einschätzung auch in völlig unübersichtlichen Situationen ermöglicht, überhaupt Entscheidungen zu treffen. Dies gilt besonders für komplexe bzw. chaotische Situationen, die sich per se nicht vorhersehen lassen und stets ein gewisses Maß an Nicht-Wissen beinhalten. Einerseits kann uns unser Bauchgefühl/Intuition dabei unterstützen, das was im Hier-und-Jetzt ist, aktiv wahrzunehmen und für Lösungen zu nutzen – in Fachkreisen nennt sich dies „emergierende Praktik“. Andererseits scheint die Intuition wesentliche Quelle der Innovation zu sein. Sie kann uns dazu verhelfen, Situationen aus einem anderen Blickwinkel zu betrachten und so zu völlig neuen Lösungen, zu kommen. Mit anderen Worten: Im Zeitalter

der Digitalisierung werden wir zunehmend mit unvorhersehbaren komplexen und chaotischen Phänomenen konfrontiert und dabei scheinen sich unsere beiden Entscheidungssysteme – die Kognition und die Emotion – als nützlich und begrenzt zugleich zu erweisen. Gerade die aus unserem Emotionssystem hervorgehende Intuition hilft uns, „ungewusstes“ Wissen einzusetzen und mit „Nicht-Wissen“ umzugehen.

Selbstübung: Öffnen Sie sich Ihrer Intuition

Ziel und Zweck dieses vom Nürnberger Emotionsforscher Richard Graf entwickelten Werkzeugs ist es, zu stimmigen Entscheidungen zu kommen. Dies gelingt, wenn Ihr Verstand und Ihre Intuition im Einklang sind. Dann ist die Wahrscheinlichkeit, eine richtige Einschätzung oder eine Entscheidung zu treffen, mit der Sie im Nachhinein gut leben können, relativ hoch. Doch wichtig ist dabei, dass Sie sich überhaupt für Ihren allerersten Impuls sensibilisieren. Oft zeigt sich in diesem Impuls Ihre Intuition in ihrer Reinform. Graf's Forschungen zufolge entstammt alles, was sich in einer Entscheidungssituation innerhalb der ersten 300 Millisekunden bemerkbar macht, unserem emotionalen Entscheidungssystem bzw. der Intuition. Alles was danach kommt, beinhaltet auch Signale aus unserem kognitiven Entscheidungssystem bzw. unserem Verstand.

Hierzu hat Graf eine 10-Punkte-Skala entwickelt. Dabei steht der größere untere Bereich 1-5 für unterschiedliche Abstufungen von „Nein“, die Stufen 6-7 stehen für „vielleicht“ bzw. „es kommt darauf an“ und die oberen Stufen 8-10 stehen für Abstufungen eines klaren „Ja“. Der Nein-Bereich ist verhältnismäßig größer, weil Risikovermeidung und damit verbundene „Nein“-Antworten in unserem archaischen Unterbewusstsein eine relativ hohe Bedeutung einnehmen. Die Stufen 6-7 („Vielleicht“ bzw. „Es kommt darauf an“) erklären sich damit, dass das Denken (Graf nennt es die „Kognition“) ins Spiel kommt. An dieser Stelle ist der Kopf mit dem Bauchgefühl nicht ganz einverstanden und es mag lohnen, mit dem kognitiven Entscheidungssystem die Sache noch einmal zu durchdenken.

Nun zur Übung: Formulieren Sie Entscheidungssituationen in einfache Ja-Nein-Fragen um, z.B. „Möchte ich ein Brot mit Marmelade?“ Um sicherzugehen, fragen Sie sich direkt danach das Gegenteil. Manchmal sind beide Optionen gut genug. Üben Sie mehrmals täglich und achten Sie jeweils auf den ersten schnellen Impuls und auf das Rauschen Ihres Denkens, das Ihren emotionalen Impuls möglicherweise überdeckt.

Wenn Sie mit der Ja-Nein-Anwendung sicher sind, können Sie zu der 10-Punkte-Skala übergehen. Dazu können Sie die Fragen abwandeln, z.B. „Wie gerne möchte ich das Marmeladenbrot essen?“ „Wie gut gefällt mir dieses T-Shirt?“ „Wie sicher ist dieses Projekt?“ Zur Hilfe können Sie auch mit dem Finger entlang der 10-Punkte-Skala entlangfahren. Ihre intuitiven Antworten werden mit der Zeit öfter kommen.

7| Ausblick: Vier Perspektiven

Im vielschichtigen Zusammenhang zwischen der digitalen Gesellschaft und dem E-Faktor (Emotionen und Empathie) werden unserer Beobachtung nach vor allem die folgenden vier Komponenten weiter an Bedeutung gewinnen:

7.1| Je mehr Komplexität, desto mehr E-Faktor

Je komplexer die Welt, desto stärker der Rekurs auf Werte und Wahrheiten, die gefühlt und erlebt – und mit denen wir

uns in unserer Existenz buchstäblich „begreifbar“ werden. In dieser Zuspitzung gewinnt die post-faktische Gesellschaft eine andere Bedeutung. Botschaften werden dabei weniger nach ihrem Wahrheitsgehalt beurteilt, sondern nach dem Grad ihrer gefühlten Authentizität. Liebe und Hass, Wut und Empörung ebenso wie Mitleid und Solidarität sind solche gefühlten authentischen Botschaften. Sie sind post-faktisch, weil sie an Ur-Instinkte rühren und damit eine überhistorische Wahrheit behaupten. Damit sind sie letztlich auch unwiderlegbar und es kann gut sein, dass hierin die besondere Attraktivität des Post-Faktischen liegt...?!

7.2| Konnektivität als *missing link* zwischen E-Faktor und Digitalisierung

Der Wunsch nach Verbindung, nach Resonanz, die größer ist, als die eigene unmittelbare Lebenswirklichkeit, sind stärkster Treiber des Menschen als soziales Wesen. In der alles durchdringenden digitalen Netzwerkgesellschaft wird dieser Effekt kanalisiert und potenziert – und zwar im „Guten“ (z.B. Solidaritätswellen) wie im „Schlechten“ (Resonanzkatastrophen). Mit der weiteren Entwicklung digitaler Konnektivität wird sich dieser Trend mit all seinen positiven und negativen Nebeneffekten noch verstärken.

7.3| Konnektivität als entscheidendes Kriterium für KI

Was passiert, wenn sich Menschen mithilfe von Technologie (z.B. Gehirnchips) noch effektiver miteinander verbinden können? Dieser Frage wird bereits zunehmend in Literatur und Film nachgegangen.³ Sollte es in diesem Bereich zu disruptiven Innovationen kommen, könnte das heutige

³ Aktuelle Beispiele sind in der Literatur die kürzlich veröffentlichte „Nexus“-Trilogie von RamezNaam oder der bald erscheinende Film „Mindgamers“.

Digitalisierungszeitalter nahtlos in ein „Transhumanismuszeitalter“ übergehen. Von der anderen Seite tangiert auch die Entwicklung von Maschine-Maschine-Kommunikation jenseits von operativ-technologischen Möglichkeiten generelle ethische Grundsätze. Auch diese Entwicklung beinhaltet durchaus ambivalente Perspektiven – etwa wenn man bedenkt, dass es aus heutiger Sicht gar nicht mehr so unrealistisch ist, dass Künstliche Intelligenz (KI) den emotional handelnden Menschen beim Treffen strategischer Entscheidungen schon bald ablösen könnte. Die Zukunft wird wahrscheinlich weniger von der Frage bestimmt werden, wie wir uns vor einer überlegenen KI wappnen, sondern wie menschliche Intuition und KI zu neuen und effektiven Kooperationsformen (Mensch-Maschine-Maschine-Applikationen) finden.

7.4| E-Faktor als Kernkompetenz der Wissensgesellschaft

Eine wesentliche Kernkompetenz ist Empathie, und zwar im Sinne einer in uns allen angelegten „authentischen“ Empathie, die sich vor allem dann erschließt, wenn wir in uns zentriert sind (Empathie 3.0). Eine andere Kernkompetenz liegt in der Fähigkeit zu achtsamer Entscheidungsfindung, indem wir uns für die Potenziale und Begrenzungen unserer beiden Entscheidungssysteme Emotion/Intuition und Kognition sensibilisieren. Dies wird uns in einer digitalisierten Welt, die von zunehmender Volatilität, Unvorhersehbarkeit, Komplexität und Ambivalenz (VUKA) geprägt ist, zu Gute kommen. Gerade weil der E-Faktor auf ein (noch) nicht gewusstes Wissen baut, wird er zentral für den Umgang mit Nicht-Wissen – und besetzt damit eine Schlüsselposition für die Wissensgesellschaft der Zukunft.

Dr. Karim P. Fathi, Soziologe, Konflikt- und Resilienzforscher, ist unter anderem als

geschäftsführender Gesellschafter der Akademie für Empathie sowie als Partner der DENKBANK tätig.

Dr. Anja Osswald, Kunst- und Kulturwissenschaftlerin, ist unter anderem Kreativdirektorin in den Bereichen Strategieentwicklung und Konzeption bei TRIAD sowie Partnerin der DENKBANK.

Literatur

- Bloom, P.* (2016): The Perils of Empathy. In: Wall Street Journal. 02.12.2016. <https://www.wsj.com/articles/the-perils-of-empathy-1480689513>
- Breithaupt, F.* (2017): Die dunklen Seiten der Empathie. Suhrkamp
- Castells, M.* 2001: Die Netzwerkgesellschaft. Das Informationszeitalter: Wirtschaft, Gesellschaft, Kultur, Op-laden.
- Ciaramicoli, A. /Ketcham, K.* 2001: Der Empathie Faktor. DTV
- Fathi, K.* 2014: Empathie 3.0. Ein neues Selbstverständnis für Führungskräfte? In: Zeitschrift OrganisationsEntwicklung Q03/2014: 81 - 84
- Goleman, D.* 2001: Emotionale Intelligenz. München
- Graf, R.* 2014: Brücken bauen fürs Bauchgefühl. In: Trainingaktuell Juli/2014: 20-23Han, Bjung-Chul 2014a: "Tut mir leid, aber das sind Tatsachen". Interview durch Boeing, N. / Lebert, A. in: ZEIT Wissen Nr. 5/2014, 19.08.2014, veröffentlicht in ZEIT Online, 07.09.2014.<http://www.zeit.de/zeit-wissen/2014/05/byung-chul-han-philosophie-neoliberalismus/komplettansicht>
- Han, Bjung-Chul* 2014b: Kommunismus als Ware, das ist das Ende der Revolution. In: Süddeutsche Zeitung Online. 03.09.2014. <http://www.sueddeutsche.de/politik/neoliberales-herrschaftssystem->

- warum-heute-keine-revolution-moeglich-ist-1.2110256-2
- Horx, M.* 2016: Donald Trump und die Zukunft. In: Wiener Zeitung. 16.11.2016: 16
<http://www.horx.com/MedienHighlights/2016-11-16--Wiener-Zeitung--Donald-Trump-und-die-Zukunft.pdf>
- Konrath, S.* 2012: The empathy paradox: Increasing disconnection in the age of increasing connection. In: Handbook of Research on Technoself: Identity in a Technological Society, RocciLuppicini (Hg.), IGI Global.
- Kahneman, D. / Rosenfeld, A. M. / Gandhi, L. / Blaser, T.* 2016: Immer ins Schwarze. In: Harvard Business Manager 12/2016: 62-71
- Kahneman, D.* 2012: Schnelles Denken, langsames Denken. Siedler-Verlag, München
- Lanier, J.* 2014: Wem gehört die Zukunft? HoCa Verlag
- Lobo, S.* 2016: Gegen Fake News hilft kein Gesetz. In: SPIEGEL Online 14.12.2016
<http://www.spiegel.de/netzwelt/web/gegen-fake-news-hilft-kein-gesetz-kolumne-a-1125878.html>
- Meier, C.* 2016: „Invasion der Meinungs-Roboter“ bedroht die Demokratie. Welt. 16.12.2016.
<https://www.welt.de/politik/deutschland/article160303690/Invasion-der-Meinungs-Roboter-bedroht-die-Demokratie.html>
- Osswald, A.* 2014: Digital infiziert. Das Wir im Netz, in: Der Digitale Wandel. Magazin für Internet und Gesellschaft, Q4/2014: 8-11.
<http://www.collaboratory.de/index.php?action=ajax&title=-&rs=SecureFileStore::getFile&f=/e/e9/DerDigitaleWandelQ4-2014.pdf>
- Rosa, H.* 2006: Resonanz. Eine Soziologie der Weltbeziehungen. Frankfurt/M.
- Solon, O.* 2016: World's largest hedge fund to replace managers with artificial intelligence. In: theguardian. 22.12.2016