



Wo ist der Respekt hin?

**Über den Kulturwandel moderner Gesellschaften:
Vom Sie zum Du, vom Namen zur Nummer, über User und Konsumenten**

*Ein populär-wissenschaftliches Essay
von Matthias Boeddinghaus und AI Claude*

Einleitung.....	2
1. Was Respekt eigentlich ist.....	3
2. Vom Sie zum Du – die Verschiebung der Anrede.....	7
3. Vom Namen zur Nummer – der Mensch im System.....	11
4. User und Konsumenten – der Mensch als Marktrolle.....	14
5. Der Blick über den Zaun – Respekt im Kulturvergleich.....	18
6. Wege nach vorn – Respekt neu begründen.....	22
Schluss.....	26
Bibliographie.....	28

Einleitung

„Wo ist der Respekt hin?“ Der Satz fällt am Küchentisch, im Lehrerzimmer, im Bundestag. Er klingt nach Verfall, nach früher, nach besseren Zeiten. Und er trägt eine Anklage in sich: Die anderen haben etwas verlernt, das wir noch beherrschen. Diese Selbstgewissheit ist die erste Falle, in die wir tapen.

Denn jede Generation hat den Verlust des Respekts beklagt. Ein berühmtes Zitat über die verwöhnte, tyrannische Jugend wird gern Sokrates zugeschrieben, obwohl sich die Quelle nicht belegen lässt. Ähnliche Klagen finden sich vor hundert und vor tausend Jahren. Vielleicht ist die Klage selbst ein Kulturphänomen, ein Ritual, kein Befund.

Dieser Essay nimmt die Klage ernst, ohne ihr blind zu folgen. Er fragt nüchtern und prüft beide Seiten: Hat sich am Respekt wirklich etwas verändert? Wenn ja, was genau, und in welche Richtung? Statt zu urteilen, will er sortieren, was Wandel ist und was tatsächlicher Verlust.

Die Leitfrage ist deshalb nicht „Ist der Respekt weg?“. Sie lautet: Wie haben drei große Verschiebungen unser Miteinander umgebaut? Erstens die Anrede, vom Sie zum Du. Zweitens die Verwaltung, vom Namen zur Nummer. Drittens die Rolle, vom Bürger zum User und Konsumenten. Jede Verschiebung hat eine eigene Geschichte.

Vorweg ein Wort zur Haltung. Respekt meint hier nicht Unterwerfung, nicht Titel, Rang oder Kotau. Das lateinische *respicere* heißt „zurückschauen, sich umsehen, Rücksicht nehmen“.¹ Respekt ist also zuerst ein Blick, der den anderen als Person wahrnimmt und nicht als Hindernis, als Ressource oder als bloßen Fall in einer Akte.

Diese Unterscheidung trägt den ganzen Text. Uns interessiert nicht das Etikett des Respekts, sondern seine Funktion: die Anerkennung des anderen. Wo sie gelingt, lebt Respekt, ob man sich duzt oder siezt. Wo sie fehlt, hilft keine noch so korrekte Anredeform. Das Pronomen ist Verpackung, nicht Inhalt, und beide dürfen wir nicht verwechseln.

Der Essay wägt jede Verschiebung ab, denn keine bringt nur Gewinn oder nur Verlust. Das Du schenkt Nähe oder überrennt Grenzen. Die Nummer sichert Gleichheit oder lässt den Menschen verschwinden. Der Kundenstatus gibt Macht oder höhlt Rechte aus. Beide Seiten gehören auf den Tisch, bevor wir ein Urteil fällen.

¹ „Respekt“, in: Digitales Wörterbuch der deutschen Sprache (DWDS), Berlin-Brandenburgische Akademie der Wissenschaften. URL: <https://www.dwds.de/wb/Respekt>. Vgl. lat. *respicere* („zurückschauen, Rücksicht nehmen“), zu *re-* und *specere* („schauen“).

Die drei Verschiebungen des Respekts

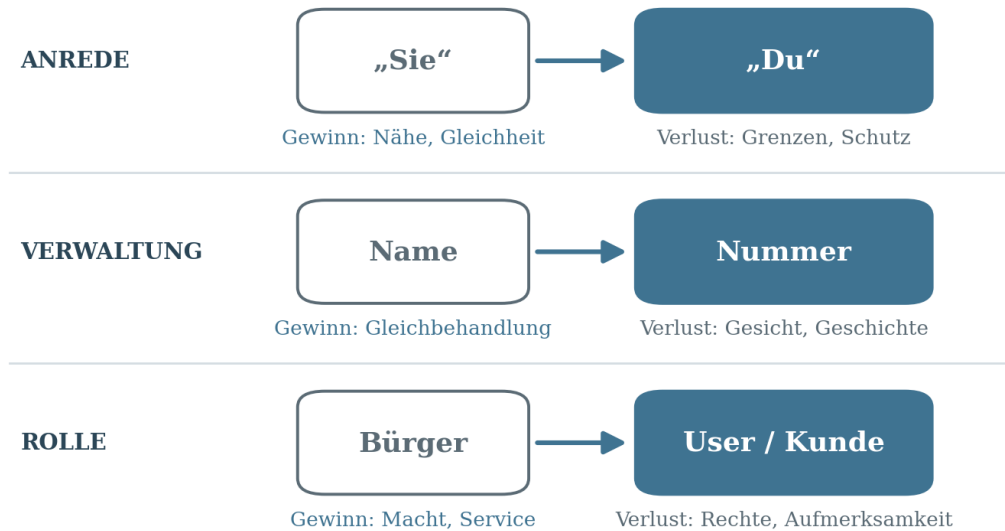


Abb. 1: Die drei Verschiebungen, die dieser Essay untersucht – jede bringt einen Gewinn und einen Verlust zugleich. Eigene Darstellung.

Sechs Kapitel führen durch die Frage. Das erste klärt, was Respekt überhaupt ist; das zweite verfolgt den Weg vom Sie zum Du. Das dritte fragt, wie aus Namen Nummern wurden, das vierte untersucht den Menschen als User. Das fünfte wirft den Blick über den Zaun, in andere Kulturen; das sechste sucht nach Wegen nach vorn.

1. Was Respekt eigentlich ist

1.1 Ein Blick zurück: die Herkunft des Wortes

Wörter haben ein Gedächtnis. „Respekt“ kam im 17. Jahrhundert über das Französische zu uns, dahinter steht das lateinische *respectus*: „das Zurückblicken, die Rücksicht“.² Die Wurzel ist *respicere*, aus *re-* („zurück“) und *specere* („schauen“). Respekt war also einmal keine Tugend, sondern eine schlichte Bewegung des Kopfes.

Man dreht sich um, schaut noch einmal hin, beachtet, was man fast übersehen hätte. Verwandt sind Perspektive, Inspektion und Spektakel, sie alle stammen vom Sehen. Respekt gehört zur Familie des Blicks, und wer respektiert, sieht genauer hin. Das Gegenwort „despektierlich“ beschreibt bis heute den abschätzigen Blick, der herabsieht statt hinsieht.

Aus der Geste wurde mit der Zeit eine Haltung. Aus dem Zurückschauen wurde Achtung und Wertschätzung.³ Interessant ist eine zweite Bedeutung: „Respekt haben“ heißt auch

² „Respekt“, in: Digitales Wörterbuch der deutschen Sprache (DWDS), Berlin-Brandenburgische Akademie der Wissenschaften. URL: <https://www.dwds.de/wb/Respekt>. Vgl. lat. *respicere* („zurückschauen, Rücksicht nehmen“), zu *re-* und *specere* („schauen“).

Scheu, gesunder Bammel, wie beim Bergsteiger, der Respekt vor der Wand hat. In diesem Wort stecken Achtung und Ehrfurcht zugleich, Anerkennung und ein Rest von Furcht.

Das ist mehr als eine Sprachanekdote, denn es liefert einen Maßstab für alles Weitere. Respekt beginnt beim Wahrnehmen, und sein Gegenteil ist nicht der laute Hass. Es ist die stille Gleichgültigkeit, der Blick, der durch den Menschen hindurchgeht, als wäre er Luft. Wer übersehen wird, ist tiefer gekränkt als wer beschimpft wird.

1.2 Respekt, Höflichkeit, Gehorsam: drei verschiedene Dinge

Respekt wird oft mit Höflichkeit verwechselt, doch Höflichkeit ist Form und Respekt ist Haltung. Man kann höflich lächeln und den anderen dabei verachten; man kann rau wirken und ihn zugleich tief achten. Der Handwerker, der Klartext redet, meint es häufig ehrlicher als der glatte Verkäufer mit der perfekten Fassade.

Auch Ehrfurcht ist nicht dasselbe. Sie blickt nach oben, zum Erhabenen, zur Autorität, zum Heiligen. Respekt dagegen kann auf Augenhöhe geschehen, zwischen Gleichen, ohne Unterordnung. Wer den anderen achtet, muss ihn nicht bewundern und schon gar nicht anbeten; er erkennt nur seine Würde an, unabhängig von dessen Rang oder Erfolg.

Am weitesten entfernt ist der Gehorsam, das eigentliche Gegenteil. Gehorsam beugt sich einer Macht, Respekt erkennt eine Würde; das eine lässt sich erzwingen, das andere nie. Stanley Milgrams berühmtes Experiment zeigte, wie weit Gehorsam trägt: In der Standardbedingung verabreichten 65 Prozent der Versuchspersonen auf Anweisung tödlich scheinende Stromstöße.⁴

Gehorsam kann also grausam machen, Respekt nie. Hilfreich ist eine Unterscheidung zweier Richtungen. Vertikaler Respekt gilt Autorität, Alter und Amt, horizontaler Respekt dem Mitmenschen als Gleichem. Der Wandel, den dieser Essay beschreibt, ist über weite Strecken eine Drehung vom vertikalen zum horizontalen Respekt. Wer „Verlust“ beklagt, meint oft nur diese Drehung (Abschnitt 1.5).

1.3 Die Goldene Regel: ein weltweit geteilter Kern

Respekt ist keine westliche Erfindung, denn fast alle großen Traditionen kennen dasselbe Prinzip. Man nennt es die Goldene Regel, und sie taucht auf jedem Kontinent unabhängig auf. Im Christentum heißt es: „Alles, was ihr also von anderen erwartet, das tut auch ihnen!“ (Mt 7,12).⁵ Reziprozität ist ihr Kern.

Der jüdische Gelehrte Hillel formulierte sie negativ: Was dir verhasst sei, das tue dem Nächsten nicht. Der Islam überliefert im Hadith, keiner sei wahrhaft gläubig, bis er dem

³ „Respekt“, in: Duden online. URL: <https://www.duden.de/rechtschreibung/Respekt>. Der Duden führt zwei Bedeutungen: „auf Anerkennung, Bewunderung beruhende Achtung“ sowie „vor jemandem ... empfundene Scheu“ (übertragen z. B. „Respekt vor dieser Kurve“).

⁴ Stanley Milgram, Gehorsamsexperiment (Yale, 1961–1963): In der Standardbedingung verabreichten 65 % (26 von 40) der Versuchspersonen auf Anweisung den vermeintlich gefährlichen Höchststromstoß von 450 Volt. Der Wert gilt für diese Bedingung; Milgram variierte 18 Anordnungen mit abweichenden Raten. Vgl. Britannica: <https://www.britannica.com/science/Milgram-experiment>.

⁵ Belegstellen der Goldenen Regel: Christentum (Mt 7,12), Judentum (Hillel, Talmud, Schabbat 31a), Islam (an-Nawawi, Hadith Nr. 13), Hinduismus (Mahabharata, Anushasana Parva 113,8), Buddhismus (Udana-Varga 5,18). Zusammenstellung: „Goldene Regel“, in: Wikipedia. URL: https://de.wikipedia.org/wiki/Goldene_Regel.

Bruder wünsche, was er sich selbst wünscht. Das Mahabharata nennt dieselbe Regel den Kern der Sittlichkeit. Vier Religionen, ein Gedanke, über Jahrtausende und Sprachgrenzen hinweg.

Auch Konfuzius antwortet auf die Frage nach dem einen Leitwort fürs Leben knapp: „Die Nächstenliebe. Was du selbst nicht wünschst, tu nicht an andern.“⁶ Diese chinesische Fassung ist rund fünfhundert Jahre älter als die Bergpredigt. Der Respekt vor dem anderen ist damit kein modernes Ideal, sondern ein Fundament fast jeder Hochkultur.

Das Christentum verschärft die Goldene Regel zur Tat. Jesus bündelt das ganze Gesetz in ein Doppelgebot: Gott lieben und „deinen Nächsten wie dich selbst“ (Mk 12,31; nach Lev 19,18).⁷ Im Gleichnis vom barmherzigen Samariter dreht er die entscheidende Frage um. Nicht „Wer ist mein Nächster?“ zählt, sondern: Wem werde ich zum Nächsten? Respekt heißt hier, den Einzelnen zu sehen und zu handeln, quer zu Herkunft und Rang.

1993 machten die Weltreligionen das Prinzip amtlich. In der von Hans Küng verfassten „Erklärung zum Weltethos“ heißt es, es gebe ein Prinzip, „das seit Jahrtausenden in vielen religiösen und ethischen Traditionen der Menschheit zu finden ist“.⁸ Wenn Respekt heute bröckelt, bröckelt also kein modisches Beiwerk, sondern ein uraltes, weltweit geteiltes Fundament.

1.4 Die Würde des Menschen: von der Bibel ins Grundgesetz

Der moderne Respekt hat eine besondere Wurzel: die Würde. Ihre Geschichte ist religiös und philosophisch zugleich, und sie erklärt, warum Respekt bedingungslos gilt. Die biblische Tradition sieht den Menschen als Abbild Gottes: „Gott schuf den Menschen als sein Abbild“ (Gen 1,27), lateinisch *imago dei*.⁹ Jeder trägt diese Würde, unabhängig von Leistung und Rang.

Die Aufklärung übersetzte den Gedanken ins Weltliche. Immanuel Kant bestimmte den Menschen als Zweck an sich, nie als bloßes Mittel für fremde Ziele. „Alles hat einen Wert, der Mensch aber hat eine Würde“, so fasst es die Bundeszentrale für politische Bildung zusammen.¹⁰ Was einen Preis hat, ist ersetzbar; Würde ist es nicht.

⁶ Konfuzius, Gespräche (Lunyu) XV,23, Übersetzung Richard Wilhelm: „Die Nächstenliebe. Was du selbst nicht wünschst, tu nicht an andern.“ (Andere Ausgaben zählen 15,24.) Volltext (Projekt Gutenberg): <https://projekt-gutenberg.org/authors/konfuzius/books/gespraeche/chapter/16>. Zur inneren Ehrerbietung *jing* gegenüber äußerem Ritus *li* vgl. „Li (Konfuzianismus)“, in: Wikipedia: [https://de.wikipedia.org/wiki/Li_\(Konfuzianismus\)](https://de.wikipedia.org/wiki/Li_(Konfuzianismus)).

⁷ „Du sollst deinen Nächsten lieben wie dich selbst“ – Lev 19,18, von Jesus als zweites Hauptgebot aufgenommen (Mk 12,31; vgl. Mt 22,39). Das Gleichnis vom barmherzigen Samariter (Lk 10,25–37) verschiebt die Frage vom „Wer ist mein Nächster?“ zum Handeln am konkreten Menschen. Bibelstellen nach der Einheitsübersetzung.

⁸ Erklärung zum Weltethos, Parlament der Weltreligionen, Chicago, 4. September 1993 (verfasst von Hans Küng), S. 8. URL (PDF): https://www.bne-brandenburg.de/materialien/1993_parlament_%20weltreligionen_weltethos.pdf. Vgl. Stiftung Weltethos: <https://www.weltethos.org/ueber-die-stiftung/erklaerung-zum-weltethos/>.

⁹ Zur Gottebenbildlichkeit (Gen 1,27) und ihrem umstrittenen Verhältnis zur Menschenwürde: „Gottebenbildlichkeit“, in: Wikipedia. URL: <https://de.wikipedia.org/wiki/Gottebenbildlichkeit>. Die Herleitung von Art. 1 GG aus *imago dei* ist geistesgeschichtlich anerkannt, verfassungsrechtlich aber umstritten (säkulare, kantische Mitbegründung).

¹⁰ Bundeszentrale für politische Bildung (bpb), „Die Würde des Menschen ist unantastbar“, 03.09.2020. URL: <https://www.bpb.de/themen/politisches-system/politik-einfach-fuer-alle/236724/die-wuerde-des->

Das Grundgesetz zog daraus die schärfste Konsequenz. Artikel 1 beginnt mit einem einzigen Satz: „Die Würde des Menschen ist unantastbar.“ Er steht bewusst an erster Stelle, vor allen anderen Rechten, und ist der Ewigkeitsklausel entzogen. Die Präambel spricht ausdrücklich von der „Verantwortung vor Gott und den Menschen“ und benennt so beide Wurzeln.

Hier ist Redlichkeit geboten, denn die Herleitung aus der Gottebenbildlichkeit ist anerkannt, aber umstritten. Ein Teil der Verfassungslehre betont die rein säkulare, kantische Begründung ohne religiöse Prämisse. Doch beide Linien treffen sich in einem Punkt: Würde ist bedingungslos. Sie gilt auch dem Schwachen, dem Alten, dem Gescheiterten, und genau das trennt Respekt von verdienter Anerkennung.

Aus dieser Wurzel folgt eine Blickrichtung. Ist der Mensch Ebenbild Gottes, dann ist er nie bloßes Mittel, sondern immer Gegenüber. Die jüdisch-christliche Tradition begründet damit, was Kant säkular wiederholt: Der andere ist Zweck, nicht Werkzeug. Würde ist Zuspruch, nicht Verdienst. Diese Einsicht trägt den Leitgedanken des nächsten Abschnitts (Abschnitt 1.5).

1.5 Etikett oder Funktion: der Leitgedanke

Damit sind wir beim Kern des Essays. Respekt ist eine Funktion, kein Etikett; es zählt nicht die Form, sondern ob der andere als Person gesehen wird. Der Soziologe Richard Sennett hat das eindringlich gezeigt. Er fragt, ob eine zutiefst ungleiche Gesellschaft überhaupt noch gegenseitige Achtung zulässt.¹¹ Seine Antwort fällt unbequem aus.

Wir koppeln Respekt zu oft an Leistung und lassen die „Gescheiterten“ fallen. Sennett nennt drei Kräfte, die den Respekt untergraben: die ungleiche Begabung, die manche über andere stellt; die Abhängigkeit, die als beschämend gilt; und ein Mitleid von oben, das hilft und zugleich erniedrigt. Wohltätigkeit kann so selbst zur Demütigung werden.

Sein Ziel ist nicht die Abschaffung der Ungleichheit, sondern eine Kultur, die Achtung nicht an Status bindet. Respekt, so Sennett, ist kein knappes Gut, das nur den Erfolgreichen zusteht. Die Konfuzianer wussten das längst: Der äußere Ritus, *li*, bleibt leer ohne die innere Ehrerbietung, *jing*.¹² Eine höfliche Form ohne echte Achtung ist eine hohle Geste.

Am tiefsten hat das Martin Buber gefasst. Der jüdische Religionsphilosoph unterscheidet zwei Grundworte: „Ich-Du“ und „Ich-Es“.¹³ Im „Ich-Es“ wird der andere zum Objekt, das ich nutze, einordne, verwalte. Im „Ich-Du“ wird er zur Person, der ich wirklich begegne. Respekt ist nichts anderes als dieser Wechsel vom Es zum Du. Nummer und User sind Es-Wörter; Achtung spricht Du.

menschen-ist-unantastbar/. Vgl. Art. 1 Abs. 1 GG.

¹¹ Richard Sennett, Respekt im Zeitalter der Ungleichheit, Übers. Michael Bischoff, Berlin: Berlin Verlag, 2002; engl. Original: Respect in a World of Inequality, New York: W. W. Norton, 2003. Sennett benennt drei respektuntergrabende Kräfte: ungleiche Begabung, beschämende Abhängigkeit, herabsetzende Fürsorge.

¹² Konfuzius, Gespräche (Lunyu) XV,23, Übersetzung Richard Wilhelm: „Die Nächstenliebe. Was du selbst nicht wünschst, tu nicht an andern.“ (Andere Ausgaben zählen 15,24.) Volltext (Projekt Gutenberg): <https://projekt-gutenberg.org/authors/konfuzius/books/gespraeche/chapter/16>. Zur inneren Ehrerbietung *jing* gegenüber äußerem Ritus *li* vgl. „Li (Konfuzianismus)“, in: Wikipedia: [https://de.wikipedia.org/wiki/Li_\(Konfuzianismus\)](https://de.wikipedia.org/wiki/Li_(Konfuzianismus)).

¹³ Martin Buber, Ich und Du, Leipzig: Insel, 1923. Buber unterscheidet die „Grundworte“ „Ich-Du“ (personale Begegnung/Beziehung) und „Ich-Es“ (Objekt- und Nutzungsverhältnis); Achtung entsteht im „Ich-Du“.

Das schärft unseren Maßstab für alle folgenden Kapitel. Bei jeder Verschiebung fragen wir nicht „Klingt es respektvoll?“, sondern: Wird der Mensch als Person gesehen oder nur als Rang, als Nummer, als Kunde? Diese eine Frage entscheidet, ob Respekt lebt oder stirbt, ganz gleich, welche Form er gerade trägt.

2. Vom Sie zum Du – die Verschiebung der Anrede

2.1 Wie das Sie entstand

Am Anfang war das Du. Im Althochdeutschen duzten sich alle, Knecht und König, ja sogar Gott im Gebet.¹⁴ Die Distanz kam erst später. Im Mittelalter tauchte das höfliche „Ihr“ auf: Man sprach Höhergestellte im Plural an, als sei die eine Person zu bedeutend für den bloßen Singular. Aus Ehrerbietung wurde Grammatik.

Im 17. Jahrhundert kam eine dritte Stufe hinzu, das „Erzen“. Man redete das Gegenüber in der dritten Person an, „Hat Er das gebracht?“, und das galt als besonders fein. Schließlich setzte sich das „Sie“ durch, die dritte Person Plural. Um 1700 existierte ein vierstufiges System, fein abgestuft nach Rang: Du, Ihr, Er, Sie.

Erst im 19. Jahrhundert schrumpfte das System auf das heutige Paar Du und Sie. Doch die alten Zwischentöne wirken bis heute nach. Das „Hamburger Sie“ verbindet Vornamen und Sie: „Anna, kommen Sie bitte?“ Das „Münchner Du“ kehrt es um, Nachname plus Du: „Gruber, machst du das Fenster zu?“ Beide markieren fein die Grauzone zwischen Nähe und Distanz.

Diese Geschichte lehrt Demut gegenüber der eigenen Empörung. Das Sie ist nicht ewig, sondern eine junge Erfindung von wenigen Jahrhunderten. Wer es als Naturordnung verteidigt, verteidigt in Wahrheit eine Konvention, die selbst einmal neu und ungewohnt war. Die Anrede war immer in Bewegung, lange bevor die heutige Klage einsetzte.

2.2 Das Sie: Schutz und Kälte zugleich

Das Sie hat einen guten Kern, denn es schafft Distanz, und Distanz schützt. Es hält das Gegenüber auf Armlänge und lässt ihm einen Raum, den niemand ungefragt betritt. Diese Distanz kann eine Form von Respekt sein. Sie sagt: Ich kenne dich nicht, also mache ich mir nichts an. Das Sie hält die Tür zunächst höflich geschlossen.

Für viele ist das Sie sogar ein Anrecht. Die Nachbarin, seit dreißig Jahren gesiezt, empfindet ein plötzliches Du als Übergriff auf ihre Person. Ihr Sie ist kein Panzer, sondern ein Zeichen, ernst genommen zu werden. Ältere Menschen erleben das aufgedrängte Du im Pflegeheim oft als Entwürdigung, als würde man sie zu Kindern machen.

Doch dieselbe Distanz kann kalt werden. Das Sie hält auf Abstand, wo Nähe nötig wäre; es zementiert Hierarchien und nagelt Menschen auf ihre Rolle fest. Der Beamte hinter dem Schalter, der korrekt siezt und dennoch abfertigt, zeigt es: Höfliche Form und fehlende Achtung schließen sich nicht aus, sondern können bequem zusammenleben.

¹⁴ Zur Geschichte der Anredeformen (Du – Ihr – Er – Sie): „Pronominale Anredeform“, in: Wikipedia. URL: https://de.wikipedia.org/wiki/Pronominale_Anredeform. Zu Zwischenformen wie „Hamburger Sie“ (Vorname + Sie) und „Münchner Du“ (Nachname + Du) vgl. „Hamburger Sie“, in: Wikipedia: https://de.wikipedia.org/wiki/Hamburger_Sie.

Hier zeigt sich die Ambivalenz, die den ganzen Essay durchzieht. Das Sie schützt und trennt zugleich, öffnet einen Raum und riegelt einen anderen ab. Ob es Respekt ausdrückt oder bloß Abstand, entscheidet nicht die Form, sondern die Haltung dahinter (Abschnitt 1.5). Dasselbe Pronomen kann Achtung meinen oder Verachtung verbergen.

2.3 Das Du: Nähe und Übergriff

Das Du ist das Spiegelbild, denn es schenkt Nähe und erklärt eine Gemeinsamkeit. Es sagt: Wir sind auf Augenhöhe, kein Rang trennt uns. Darin liegt eine demokratische Kraft. Das Du hebt Standesgrenzen auf und behandelt den Professor wie den Studenten, die Chefin wie den Praktikanten. Es ist die Anrede der Gleichheit, nicht der Unterordnung.

Viele erleben diesen Wechsel als Befreiung. Wo früher Titel und Abstand herrschten, herrscht heute ein kollegiales Du; die Schwelle sinkt, und das Gespräch beginnt leichter. Vereine, Sportgruppen und Start-ups leben von dieser Unmittelbarkeit. Das Du schafft rasch ein Wir-Gefühl und senkt die Hemmung, den anderen anzusprechen, um Hilfe zu bitten, zu widersprechen.

Doch Nähe kann auch überrumpeln. Das ungefragte Du nimmt eine Vertrautheit vorweg, die es noch gar nicht gibt; es überrennt Grenzen und nimmt dem anderen die Wahl. Wer duzt, ohne zu fragen, entscheidet einseitig über die Beziehung. Was als Freundlichkeit gemeint ist, kann als Grenzverletzung ankommen, besonders bei Menschen aus formelleren Milieus.

Besonders heikel wird es beim Machtgefälle. Duzt der Chef und erwartet Gehorsam, ist das Du kein Zeichen der Gleichheit, sondern die alte Hierarchie im neuen Gewand. Nur darf man sich die schützende Distanz jetzt nicht mehr nehmen. Das erzwungene Du kann so mehr Macht ausüben als das förmliche Sie, weil es Nähe befiehlt statt sie anzubieten.

2.4 1968 und die Duz-Welle

Der große Umbruch kam mit der Studentenbewegung. Ab 1967/68 breitete sich das kollektive Du aus, zuerst an den Hochschulen.¹⁵ Es war Teil einer umfassenden Liberalisierung: Man lehnte Autorität ab, Hierarchien, Titel, das Statusdenken der Elterngeneration. Wer duzte, verweigerte den Kotau und stellte sich programmatisch auf die Seite der Gleichheit.

Ein einziges Transparent fasste die Stimmung zusammen. Am 9. November 1967 entrollten zwei Studenten bei der Rektoratsübergabe in Hamburg das Banner „Unter den Talaren – Muff von 1000 Jahren“. Es wurde zum Schlüsselbild der Bewegung. Die alten Roben, so die Botschaft, verdeckten nur verstaubte Herrschaft, und mit den Roben sollte auch die alte Anrede fallen.

Das kollektive Du war ein politisches Zeichen. Es stand für Gleichheit und Solidarität, und in ihm sollte die neue Gesellschaft schon aufscheinen. Von den Universitäten wanderte das Du weiter in Gewerkschaften, Parteien, Nachbarschaften und Redaktionen. Was als Protest

¹⁵ Zur 68er-Bewegung und der „Duz-Welle“: Bundeszentrale für politische Bildung (bpb), Dossier „68er-Bewegung“: <https://www.bpb.de/geschichte/deutsche-geschichte/68er-bewegung/51815/neue-linke>. Das Transparent „Unter den Talaren – Muff von 1000 Jahren“ wurde am 9. November 1967 bei der Rektoratsübergabe der Universität Hamburg entrollt; vgl. https://de.wikipedia.org/wiki/Unter_den_Talaren_%E2%80%93_Muff_von_1000_Jahren.

weniger begann, wurde binnen zweier Jahrzehnte zum breiten gesellschaftlichen Alltag, weit über die politische Linke hinaus.

Rückblickend war das kein Respektverlust, sondern eine Drehung. Der vertikale Respekt vor dem Rang wich dem horizontalen Respekt unter Gleichen (Abschnitt 1.2). Die entscheidende Frage lautet deshalb nicht, ob dabei etwas verloren ging, sondern ob unterm Strich mehr gewonnen wurde. Wer die Titelgesellschaft der 1950er kennt, wird die Antwort selten eindeutig zugunsten von früher geben.

2.5 Das verordnete Du: echte Nähe oder Feigenblatt?

Heute duzen ganze Konzerne. IKEA tut es seit jeher, Kunden wie Mitarbeitende, als Teil einer schwedisch geprägten Kultur ohne Statussymbole.¹⁶ Dieser Stil hat einen historischen Hintergrund. Schweden vollzog ab 1967 die „du-Reform“: Behördenchef Bror Rexed erklärte öffentlich, alle zu duzen, und das förmliche „Ni“ verschwand fast vollständig aus dem Alltag.¹⁷

Das Du ist längst zum Recruiting-Argument geworden. 2023 warben 4,2 Prozent der Stellenanzeigen aktiv mit „Duz-Kultur“, ein Anstieg um 68 Prozent gegenüber 2021.¹⁸ Im Wettbewerb um Fachkräfte soll das Du Modernität und flache Hierarchien signalisieren. Otto, Google und zahllose Start-ups setzen es als Markenzeichen ein, als Versprechen einer lockeren, jungen, angeblich respektvollen Arbeitswelt.

Doch hier lauert die Feigenblatt-Gefahr. Ein verordnetes Du sagt nichts über das tatsächliche Klima, über faire Führung oder echte Wertschätzung. Man kann sich duzen und dennoch verachten, per Du sein und trotzdem in starren Hierarchien stecken. Das Du wird dann zur Fassade, die den fehlenden Respekt eher verdeckt als schafft, ein modisches Etikett auf altem Inhalt.

Damit schließt sich der Kreis zum Leitgedanken. Die Anredeform ist Etikett, Respekt ist Funktion (Abschnitt 1.5). Ob ein Unternehmen seine Leute achtet, entscheidet nicht das Pronomen, sondern die Praxis: ob es zuhört, gerecht bezahlt, Fehler verzeiht und Menschen ernst nimmt. Das schönste Du ersetzt keine einzige dieser Handlungen, sondern kann sie nur begleiten.

¹⁶ IKEA Deutschland, „Über uns – Zahlen & Management“ (Du-Kultur ohne Statussymbole; IKEA Deutschland seit 1974). URL: <https://www.ikea.com/de/de/this-is-ikea/about-us/ikea-deutschland-zahlen-management-pub3c09f721/>.

¹⁷ Zur schwedischen „du-Reform“ (du-reformen): Bror Rexed, Generaldirektor des Gesundheitsamts, kündigte am 3. Juli 1967 an, alle zu duzen; sein Auftritt wurde zum Symbol des Wandels, der die Titel- und „Ni“-Anrede verdrängte (der Prozess begann bereits zuvor). Vgl. „Du-reformen“, in: Wikipedia: <https://en.wikipedia.org/wiki/Du-reformen>.

¹⁸ „Wenn Unternehmen in Stellenanzeigen Duz-Kultur als Benefit verkaufen wollen“, WirtschaftsWoche, Management-Blog, 09.10.2023 (Auswertung Lightcast: 2023 = 4,2 % der Anzeigen, +68 % ggü. 2021). URL: <https://blog.wiwo.de/management/2023/10/09/wenn-unternehmen-in-stellenanzeigen-duz-kultur-als-benefit-verkaufen-wollen-und-super-betriebsklima-suggestieren/>.

3. Vom Namen zur Nummer – der Mensch im System

3.1 Der Name als Träger von Identität

Ein Name ist mehr als ein Etikett, denn er trägt Herkunft, Geschichte und Zugehörigkeit. Wer beim Namen gerufen wird, ist gemeint, dieser eine Mensch und kein anderer. Deshalb ist der Name ein Urort des Respekts. Ihn zu kennen heißt, den anderen wahrzunehmen; ihn richtig auszusprechen, ist eine kleine, oft unterschätzte Ehrerweisung.

Umgekehrt kränkt die Namenlosigkeit tief. „Wie war noch Ihr Name?“ verletzt, weil es sagt: Du warst mir nicht wichtig genug, um dich zu behalten. Der vergessene Name ist ein übersehener Mensch. Kein Zufall, dass Verkaufstrainings das Merken von Namen lehren, denn nichts bindet stärker als das Gefühl, persönlich erkannt und gemeint zu sein.

In vielen Kulturen hat der Name eine fast heilige Dimension. Die Taufe verleiht ihn, Ahnen leben in ihm fort, und er verbindet den Einzelnen mit einer Gemeinschaft und einer Zeit. Namensrituale markieren Geburt, Heirat, manchmal den Übertritt in einen neuen Glauben. Der Name ist der erste Besitz und häufig der letzte, der auf dem Grabstein bleibt.

Vor diesem Hintergrund ist die Nummer eine Zäsur. Sie ersetzt das Einzigartige durch das Zählbare, das Unverwechselbare durch das Austauschbare. Was der Name verbindet, trennt die Nummer ab: den Menschen von seiner Geschichte, seiner Herkunft, seinem Gesicht. Die folgenden Abschnitte zeigen, warum dieser Tausch zugleich ein Fortschritt und eine Gefahr ist.

3.2 Die Bürokratie und der Mensch „ohne Ansehen der Person“

Die Nummer ist ein Kind der modernen Verwaltung. Max Weber beschrieb die Bürokratie als technisch überlegenste und zugleich kälteste Herrschaftsform.¹⁹ Ihr Prinzip ist die Amtsführung „ohne Ansehen der Person“. Zunächst ist das ein Fortschritt: ohne Willkür, ohne Ansehen von Rang und Beziehung. Der Bettler und der Bürgermeister werden nach denselben Regeln behandelt.

Die Nummer ist so eine Errungenschaft der Gleichheit, nicht bloß ein Symbol der Kälte. Wer eine Fallnummer trägt, ist vor Vetternwirtschaft geschützt. Ein modernes Beispiel ist die steuerliche Identifikationsnummer: elf Ziffern, seit 2007/08 vergeben, bei Neugeborenen kurz nach der Geburt, lebenslang und unveränderlich, selbst bei Heirat oder Umzug.²⁰ Ein Mensch, eine Nummer, ein Leben lang.

Doch derselbe Mechanismus hat einen Preis. Der Mensch wird zum Fall, zur Akte, zur Funktion in einem Verfahren. Weber sah darin die „Entzauberung der Welt“, den Glauben, „dass man vielmehr alle Dinge – im Prinzip – durch Berechnen beherrschen könne“.²¹ Was

¹⁹ Max Weber, Die protestantische Ethik und der Geist des Kapitalismus (1904/05): „Aber aus dem Mantel ließ das Verhängnis ein stahlhartes Gehäuse werden.“ (Ges. Aufsätze zur Religionssoziologie I, S. 203.) Zur Bürokratie „ohne Ansehen der Person“ vgl. Wirtschaft und Gesellschaft (postum 1922), Kap. „Bürokratie“. Volltext: <http://www.zeno.org/Soziologie/M/Weber,+Max/Schriften+zur+Religionssoziologie>.

²⁰ Steuerliche Identifikationsnummer: elfstellig, vom Bundeszentralamt für Steuern vergeben, lebenslang und unveränderlich (auch bei Heirat/Umzug), Zuteilung bei Neugeborenen kurz nach der Geburt; Rechtsgrundlage 2007, Versand ab 2008. Vgl. „Steuerliche Identifikationsnummer“, in: Wikipedia: https://de.wikipedia.org/wiki/Steuerliche_Identifikationsnummer.

sich berechnen lässt, wird verwaltbar; was sich nicht berechnen lässt, das Gesicht, die Geschichte, fällt heraus.

Am Ende steht Webers berühmtes Bild. Aus dem leichten Mantel der Sorge, schrieb er, „ließ das Verhängnis ein stahlhartes Gehäuse werden“. Die Ordnung, die uns dient, umschließt uns auch, und Effizienz wird zum Käfig. Hier liegt die Ambivalenz der Nummer: Sie sichert Gleichheit und raubt das Gesicht, sie schützt vor Willkür und macht zugleich unsichtbar.

3.3 Wenn Entpersonalisierung gefährlich wird

Die Verwaltung kann den Menschen nicht nur übersehen, sondern gefährlich verwandeln. Zygmunt Bauman hat diese dunkle Seite untersucht; sein Buch „Modernity and the Holocaust“ ist ernst, nicht reißerisch.²² Seine These ist nüchtern und verstörend: Der Zivilisationsbruch war kein Rückfall in die Barbarei, sondern nur unter modernen Bedingungen möglich, durch arbeitsteilige Bürokratie und technische Rationalität.

Zwei Mechanismen sind zentral. Der erste ist die Distanz zwischen Tat und Folge: Der Schreibtischtäter sieht seine Opfer nie, er füllt nur Formulare aus. Der zweite ist die Reduktion von Menschen auf verwaltbare Zahlen. Die Arbeitsteilung zerstreut die Verantwortung, bis sich niemand mehr als Urheber fühlt und jeder nur seinen kleinen, sauberen Teil erledigt.

Hannah Arendt beobachtete dasselbe im Prozess gegen Adolf Eichmann und prägte die Formel von der „Banalität des Bösen“. Es sei „schiere Gedankenlosigkeit“ gewesen, so Arendt, die den Funktionär zum Täter machte, kein dämonischer Hass.²³ Der Täter erschien nicht als Monster, sondern als pflichtbewusster Verwalter, der Befehle ausführte und dabei aufhörte, den Menschen im Opfer zu sehen.

Diese Analyse ist kein Alltagsvergleich, sondern eine Mahnung an die Grenze. Meist ist die Nummer harmlos und nützlich, doch sie entfernt eine Schutzschicht: den Blick, der im anderen einen Menschen sieht. Wo dieser Blick fehlt, wird vieles denkbar, was mit ihm undenkbar bliebe. Die Entpersonalisierung ist selten böse, aber sie öffnet die Tür, durch die das Böse leichter tritt.

3.4 Der digitale Datensatz: der Mensch als Rohstoff

Die Nummer hat einen Nachfolger: den Datensatz. Was die Bürokratie begann, treibt die Digitalisierung ins Extrem, denn der Mensch ist nicht mehr nur verwaltet, sondern lückenlos vermessen. Jeder Klick, jeder Standort, jede Verweildauer wird gespeichert. Die Akte kannte einige Dutzend Felder; das Profil kennt Tausende und wächst mit jeder Sekunde Nutzung weiter.

²¹ Max Weber, Wissenschaft als Beruf (Vortrag 1917, gedruckt 1919): „... dass man vielmehr alle Dinge – im Prinzip – durch Berechnen beherrschen könne. Das aber bedeutet: die Entzauberung der Welt.“ Volltext: <https://www.textlog.de/2324.html>.

²² Zygmunt Bauman, Modernity and the Holocaust, Cambridge: Polity Press, 1989. Zentrale Mechanismen: Distanzierung von Tat und Folge sowie bürokratische Zerstreuung der Verantwortung; die „inhumane Welt“ der Tyrannei „entmenslichte ihre Opfer“ (S. 205).

²³ Hannah Arendt, Eichmann in Jerusalem. A Report on the Banality of Evil, New York: Viking Press, 1963. Es sei „sheer thoughtlessness“ gewesen – „schiere Gedankenlosigkeit, keineswegs identisch mit Dummheit“ –, die den Funktionär zum Täter prädisponierte (Penguin-Ausg., S. 287 f.).

Shoshana Zuboff hat dafür ein Wort geprägt: den Überwachungskapitalismus. Er beanspruche „menschliche Erfahrung als kostenloses Rohmaterial zur Übersetzung in Verhaltensdaten“, einseitig und ungefragt.²⁴ Der Mechanismus läuft in Stufen: Aus dem Verhalten wird ein Datenüberschuss abgeschöpft, daraus fertigt man Vorhersagen, und diese Vorhersagen werden auf eigenen „Verhaltens-Terminmärkten“ gehandelt, lange bevor wir selbst wissen, was wir tun.

Damit ändert der Mensch grundlegend seine Rolle. Er ist nicht mehr der Kunde, der ein Produkt kauft, sondern der Rohstofflieferant, dessen Erfahrung enteignet und in Daten übersetzt wird. Das gängige Sprichwort bringt es auf den Punkt: Wo der Dienst kostenlos ist, sind wir nicht der Kunde, sondern die Ware. Unsere Aufmerksamkeit wird verkauft, nicht unser Abonnement.

Das ist die neue Gestalt der alten Frage. Die Bürokratie machte aus dem Namen eine Nummer, der digitale Kapitalismus macht aus dem Leben ein Profil. Beide Male droht derselbe Verlust: der Blick, der den anderen als Person sieht, nicht als Datenpunkt. Die Nummer war statisch und träge; das Profil ist dynamisch, verkäuflich und wird ständig gegen uns selbst eingesetzt.

3.5 Effizienz gegen Anerkennung

Am Ende steht eine ehrliche Abwägung, denn die Verwaltbarkeit des Menschen hat Vorteile, die niemand ernsthaft missen möchte, und Kosten, die leicht übersehen werden. Wer die Nummer nur verteufelt, vergisst, wie viel Schutz sie bietet. Wer sie nur feiert, vergisst, wie viel Gesicht sie kostet. Beide Seiten gehören zusammengedacht.

Die Vorteile sind real und gewaltig: Gleichbehandlung, Rechtssicherheit, Effizienz, Schutz vor Willkür und Korruption. All das verdanken wir der unpersönlichen Ordnung, die jeden gleich behandelt. Eine moderne Gesellschaft von achtzig Millionen Menschen ohne Nummern, ohne Register, ohne Verfahren ist schlicht nicht vorstellbar; sie würde in Vetternwirtschaft und Chaos zurückfallen.

Die Kosten sind subtiler und deshalb gefährlicher. Wo alles zählbar wird, verschwindet das Unzählbare: das Gesicht, die Geschichte, der Eigenname, die besondere Lage des Einzelfalls. Der Mensch ist am Ende nur noch als Fall ansprechbar, als Aktenzeichen in einer Warteschleife. Die Effizienz, die ihn schützt, macht ihn im selben Zug unsichtbar und ununterscheidbar.

Entscheidend ist deshalb, ob beide Ebenen zusammenkommen. Die Nummer ist kein Problem, solange hinter ihr ein Name bleibt, den jemand kennt und ausspricht. Gefährlich wird es erst, wenn die Nummer den Namen ersetzt, statt ihn nur zu ergänzen. Damit ist die Brücke geschlagen: Es gibt eine Rolle, in der sich Effizienz und Enteignung verbünden, der Mensch als User und Konsument.

²⁴ Shoshana Zuboff, *The Age of Surveillance Capitalism*, New York: PublicAffairs, 2019: „Surveillance capitalism unilaterally claims human experience as free raw material for translation into behavioral data.“ Vgl. Harvard Gazette, 04.03.2019: <https://news.harvard.edu/gazette/story/2019/03/harvard-professor-says-surveillance-capitalism-is-undermining-democracy/>.

4. User und Konsumenten – der Mensch als Marktrolle

4.1 Vom Bürger zum Kunden

Sprache verrät Denken. Seit den 1990ern nennt die Verwaltung ihre Bürger zunehmend „Kunden“, denn das „New Public Management“ brachte das Vokabular des Marktes in den Staat.²⁵ Der Gedanke klingt zunächst freundlich und modern. Der Bürger als Kunde soll bedient werden, nicht abgefertigt; Service statt Amtsschimmel, Freundlichkeit statt Behördenkälte. Wer wollte dagegen sein?

Doch die Kritiker treffen einen wunden Punkt. Der Kundenbegriff unterstellt eine Ungleichheit, die dem Bürgerstatus fremd ist. Auf dem Markt werden zahlungskräftige Kunden bessergestellt, umworben, bevorzugt; das ist die Logik des Geldes. Dem Bürger aber gebührt Gleichheit, unabhängig von seinem Geldbeutel. Er ist Träger von Rechten, kein Käufer von Leistungen, die man ihm gnädig verkauft.

„Gleichheit vor dem Gesetz“ verträgt sich schlecht mit einer Kundenhierarchie. Ein Gericht darf den Reichen nicht besser behandeln als den Armen, ein Amt den Einflussreichen nicht schneller bedienen. Der Kundenbegriff schmuggelt eine Rangordnung ein, wo das Grundgesetz Gleichheit verlangt. Was als Service gemeint ist, kann so unbemerkt die Fundamente des Rechtsstaats verschieben.

Zudem sind viele Staatsakte gar keine Dienstleistungen. Ein Bußgeld ist kein Angebot, das man ablehnen könnte; eine Steuer keine Rechnung, die man verhandelt; eine Baugenehmigung kein Produkt, das man reklamiert. Wer den Bürger durchweg zum Kunden macht, verwischt die Grenze zwischen Recht und Ware und behandelt hoheitliche Eingriffe, als wären sie käufliche Gefälligkeiten.

4.2 Der User: Aufmerksamkeit als Ware

Noch verräterischer ist das Wort „User“. Es stammt aus zwei Welten, der Technik und der Sucht, und in beiden ist der Mensch ein Verbraucher, kein Gegenüber. Der Ökonom Herbert Simon, 1978 mit dem Wirtschaftsnobelpreis geehrt, sah das Problem schon 1971. Sein Satz klingt heute prophetisch: „Ein Reichtum an Information erzeugt eine Armut an Aufmerksamkeit.“²⁶

Diese Aufmerksamkeit ist die eigentliche Ware der digitalen Wirtschaft. In der Aufmerksamkeitsökonomie kämpfen Plattformen um unsere wache Zeit; nicht das Produkt zahlt, sondern wir zahlen, mit jeder Minute unseres Blicks. Weltweit verbringen Nutzer im Schnitt rund zweieinhalb Stunden täglich in sozialen Medien.²⁷ Diese Stunden sind kein Zufall, sondern das Ergebnis sorgfältiger Gestaltung.

²⁵ Rudolf Speth, „Kunde statt Bürger“, *Le Monde diplomatique* (dt. Ausgabe). URL: <https://monde-diplomatique.de/artikel/!5218885>. Zur Kritik am New Public Management vgl. R. Mühlenkamp, „Ökonomisierung des Staates“ (Uni Speyer, 2003): https://www.uni-speyer.de/fileadmin/Lehrstuehle/Muehlenkamp/2003_OEkonomisierungdesStaates.pdf.

²⁶ Herbert A. Simon (Wirtschaftsnobelpreis 1978), „Designing Organizations for an Information-Rich World“, in: Martin Greenberger (Hg.), *Computers, Communications, and the Public Interest*, Baltimore: Johns Hopkins Press, 1971, S. 40 f.: „a wealth of information creates a poverty of attention, and a need to allocate that attention efficiently among the overabundance of information sources that might consume it.“ Nobel: <https://www.nobelprize.org/prizes/economic-sciences/1978/summary/>.

Denn die Technik ist gezielt gegen unsere Selbstkontrolle gebaut. Tristan Harris, früher Ethiker bei Google, nennt es einen „Wettlauf abwärts zum Hirnstamm“.²⁸ Ein Beispiel ist das endlose Scrollen: Sein Erfinder Aza Raskin bereute es später öffentlich und verglich das Feature mit „behavioralem Kokain“.²⁹ Kein Boden, kein Ende, kein natürlicher Moment zum Aufhören, nur der nächste Reiz.

Bezeichnend ist der Titel von Harris' interner Google-Präsentation aus dem Jahr 2013. Es war ein Aufruf, „die Ablenkung zu minimieren und die Aufmerksamkeit der Nutzer zu respektieren“. Ausgerechnet das Wort Respekt taucht hier auf, als das, was der User gerade nicht erfährt. Er wird nicht angesprochen, sondern bespielt; nicht geachtet, sondern optimiert und ausgebeutet.

4.3 Bewertung und Ranking: Respekt als Währung

Die Marktrolle verändert sogar den Respekt selbst, indem sie ihn messbar macht. Sterne, Likes, Follower, Rankings: Anerkennung wird zur Zahl, die man sammeln, vergleichen und verlieren kann. Das hat eine verführerische Seite. Bewertungen schaffen Transparenz und geben dem Einzelnen eine Stimme; der schlechte Handwerker wird sichtbar, der gute endlich belohnt.

Doch die Zahl verändert, was sie misst. Wo Respekt zur Währung wird, wird er knapp und umkämpft; man sammelt ihn, statt ihn zu schenken. Aus einer Haltung wird ein Kontostand. Der Fünf-Sterne-Druck verwandelt jede Begegnung in eine Prüfung, jeden Fahrgast, jeden Gast, jeden Kollegen in einen Richter mit Daumen nach oben oder unten.

Das erzeugt eine neue, tief sitzende Angst. Der Wert eines Menschen scheint an seiner Sichtbarkeit zu hängen: Wer nicht bewertet wird, existiert kaum; wer schlecht bewertet wird, gilt als beschädigt. Jugendliche messen ihren Selbstwert längst in Likes, und ein ausbleibendes Echo fühlt sich an wie Ablehnung. Die Zahl wird zum Spiegel, in den man süchtig starrt.

Hier kehrt Sennetts Warnung wieder. Respekt, an Leistung und Erfolg gekoppelt, verrät seinen Kern (Abschnitt 1.5). Die Bewertungskultur tut genau das: Sie verwandelt bedingungslose Würde in verdiente Punkte und macht Achtung zu einem Preis, den man sich erarbeiten muss. Wer wenig Sichtbarkeit hat, erscheint dann als weniger wert, und das ist das Gegenteil von Würde.

4.4 Anonymität und Enthemmung: warum die Hemmungen fallen

Im Netz zeigt sich die Marktrolle von ihrer hässlichsten Seite. Menschen, die im Alltag höflich sind, werden online zu Angreifern. Der Psychologe John Suler nannte das den

²⁷ DataReportal, „Digital 2024: The Time We Spend on Social Media“ (globaler Durchschnitt rund 2 Std. 23 Min. pro Tag; Wert seit ~2022 stabil). URL: <https://datareportal.com/reports/digital-2024-deep-dive-the-time-we-spend-on-social-media>. Hinweis: Weltdurchschnitt, für Deutschland niedriger.

²⁸ Center for Humane Technology (Tristan Harris). Interne Google-Präsentation 2013: „A Call to Minimize Distraction & Respect Users' Attention“. Die Formel vom „race to the bottom of the brain stem“ prägte Harris öffentlich seit 2017 (u. a. CBS „60 Minutes“, TED). URL: <https://www.humanetech.com/impact-and-story>.

²⁹ Aza Raskin erfand 2006 das „Infinite Scroll“ und kritisierte es später öffentlich; gegenüber der BBC (2018) bereute er die Suchtwirkung und verglich das Feature mit „behavioral cocaine“. Vgl. BBC, „Social media copies gambling methods“, Mai 2018: <https://www.bbc.com/news/technology-44640959>.

„Online-Enthemmungseffekt“ und beschrieb sechs zusammenwirkende Kräfte.³⁰ Anonymität entkoppelt Tat und Verantwortung, Unsichtbarkeit nimmt die Scham, Asynchronität erspart die unmittelbare Reaktion des Gegenübers.

Der Gedanke ist uralte. Schon Platon erzählt im Staat vom Ring des Gyges: Wer ihn trägt, wird unsichtbar und handelt ungestraft.³¹ Glaukons These lautet, dass der Mensch nur gerecht bleibt, solange er gesehen wird und Sanktionen fürchtet. Die Online-Anonymität ist der moderne Ring: Sie macht unsichtbar, hebt die Furcht vor Folgen auf und legt frei, was sonst verborgen bleibt.

Suler unterscheidet zwei Richtungen. Die harmlose Enthemmung macht offener und hilfsbereiter, lässt Menschen Geheimnisse teilen und Fremden beistehen. Die giftige bringt Aggression und Hass hervor. Man erlebe „grobe Sprache, harsche Kritik, Wut, Hass, sogar Drohungen“, schreibt er. Entscheidend ist ein psychologischer Trick: Menschen reden sich ein, ihr Online-Verhalten sei „gar nicht ich“.

Der Bildschirm spaltet so die Person: Was ich tippe, tut scheinbar ein anderer, für den ich nicht geradestehen muss. Der Kern für unsere Frage ist einfach. Anonymität nimmt dem anderen das Gesicht, und ein Gesichtsloser lässt sich leichter verletzen. Der respektvolle Blick (Abschnitt 1.1) braucht ein sichtbares Gegenüber, und genau das fehlt im Netz oft.

4.5 Wenn Beziehung zur Transaktion wird: die Zahlen

Diese Enthemmung ist keine Theorie, sondern messbar, und die Zahlen sind ernüchternd. Der Landesanstalt für Medien NRW zufolge sind 76 Prozent der Befragten Hate Speech im Netz schon begegnet.³² Das Niveau bleibt seit Jahren konstant hoch. Hass ist keine Randerscheinung mehr, sondern ein alltäglicher Begleiter fast jeder Online-Debatte, den kaum noch jemand überrascht zur Kenntnis nimmt.

Die bundesweite Studie „Lauter Hass – leiser Rückzug“ (2024) geht tiefer und befragte über 3.000 Menschen.³³ Fast jede zweite Person, 49 Prozent, wurde online schon beleidigt. Ein Viertel, 25 Prozent, wurde mit Gewalt bedroht, 13 Prozent erlebten sexualisierte Gewalt. Besonders betroffen sind junge Frauen und Menschen mit sichtbarem Migrationshintergrund, die weit häufiger ins Visier geraten.

³⁰ John Suler, „The Online Disinhibition Effect“, *CyberPsychology & Behavior* 7 (2004), Nr. 3, S. 321–326 (DOI 10.1089/1094931041291295): „We witness rude language, harsh criticisms, anger, hatred, even threats ... we may call this toxic disinhibition.“ (S. 321); Nutzer überzeugten sich mitunter, ihr Online-Verhalten „aren’t me at all“ (S. 322). PDF: <https://ffd.dk/media/12482/online-disinhibition-effect-suler-2004.pdf>.

³¹ Platon, *Politeia* (Der Staat), Buch II, 359d–360d: Glaukon erzählt vom Ring des Gyges, der unsichtbar macht; wer ungestraft handeln kann, verhalte sich ungerecht. Die Parallele zur Online-Anonymität ist eine Deutung, kein antiker Wortlaut. Textbeleg: https://www.plato-dialogues.org/tetra_4/republic/gyges.htm.

³² Landesanstalt für Medien NRW, forsa-Umfrage „Hate Speech“ 2023 (76 % sind Hate Speech schon begegnet), Pressemitteilung 31.05.2023. URL: <https://www.medienanstalt-nrw.de/presse/pressemitteilungen/pressemitteilungen-2023/2023/mai/forsazahlen-hassrede-2023.html>.

³³ Kompetenznetzwerk gegen Hass im Netz, „Lauter Hass – leiser Rückzug“ (2024; repräsentativ, >3.000 Befragte): 49 % beleidigt, 25 % Gewaltandrohung, 13 % sexualisierte Gewalt, 57 %/55 %/53 % Rückzug, 89 % sehen Zunahme, 86 % fordern mehr Plattform-Verantwortung. URL: <https://kompetenznetzwerk-hass-im-netz.de/lauter-hass-leiser-rueckzug>. Pressemitteilung: <https://hass-im-netz.gmk-net.de/pm-neue-bundesweite-studie/>.

Hass im Netz in Deutschland: Betroffenheit und Rückzug

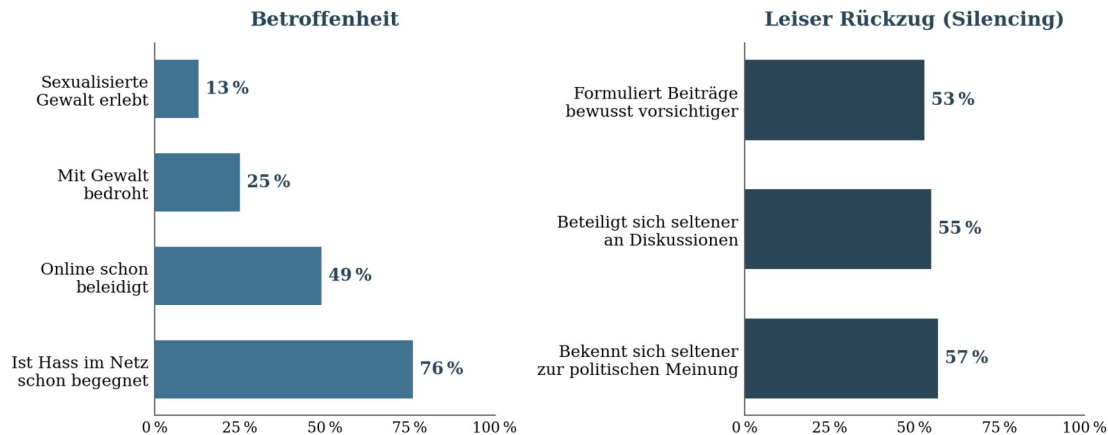


Abb. 2: Betroffenheit von Hass im Netz und daraus folgender Rückzug aus dem öffentlichen Diskurs in Deutschland. Datenquelle: Landesanstalt für Medien NRW, forsa-Umfrage 2023 (76 %); Kompetenznetzwerk gegen Hass im Netz, „Lauter Hass – leiser Rückzug“, 2024 (übrige Werte).

Die Folge ist ein leiser Rückzug, den die Studie „silencing“ nennt. 57 Prozent bekennen sich seltener zur eigenen politischen Meinung, 55 Prozent beteiligen sich seltener an Diskussionen, 53 Prozent formulieren ihre Beiträge bewusst vorsichtiger. Der Hass verstummt nicht die Täter, sondern die Angegriffenen. Er verengt den öffentlichen Raum und vertreibt genau die Stimmen, die ihn brauchen.

Und 89 Prozent finden, der Hass habe in den letzten Jahren zugenommen. Das ist der empirische Kern der Eingangsklage: Etwas hat sich verschoben, nicht überall, aber sichtbar, und im Netz besonders deutlich. Wo Beziehung zur bloßen Transaktion wird und das Gesicht des anderen fehlt, sinkt die Hemmschwelle. Genau hier, nicht überall, stirbt der Respekt zuerst.

5. Der Blick über den Zaun – Respekt im Kulturvergleich

5.1 Japan: Respekt in die Grammatik gegossen

Andere Sprachen bauen den Respekt fest in ihre Struktur ein. Das Japanische kennt *keigo*, ein ganzes System der Höflichkeit; was im Deutschen zwei Pronomen leisten, leisten dort ganze Verbformen und Wortschätze.³⁴ Drei Register werden meist unterschieden: *Sonkeigo* hebt das Gegenüber, *kenjōgo* senkt die eigene Person, *teineigo* ist die neutral-höfliche Grundform für den Alltag.

Dazu treten Anredesuffixe, die den Status feinjustieren: *-san* für die neutrale Höflichkeit, das ehrerbietige *-sama* für Kunden, das für Lehrer und Ärzte reservierte *-sensei*. Ein einziger falscher Ton kann eine Geschäftsbeziehung belasten. Kaum ein System zeigt

³⁴ Zum japanischen *keigo* (*sonkeigo*, *kenjōgo*, *teineigo*; Suffixe *-san*, *-sama*, *-sensei*) und zur Debatte um Unsicherheit und Wandel (2007 Neuordnung durch die Kulturbehörde, nicht „Verfall“): Coto Academy, „Guide to Keigo“: <https://cotoacademy.com/japanese-keigo/>. Zur differenzierten Einordnung vgl. „Contemporary Japanese attitudes toward honorifics (keigo)“, *Language Variation and Change* (Cambridge): <https://www.cambridge.org/core/journals/language-variation-and-change/article/abs/contemporary-japanese-attitudes-toward-honorifics-keigo/7D8661D5252590D1F9BD28D1C2DF5F10>.

deutlicher, wie sehr Respekt an sprachliche Form gebunden sein kann, bis in jede Verbendung und jede Anrede hinein.

Man könnte Japan für die reine Höflichkeitsgesellschaft halten, doch das Bild trügt. Auch dort ist der Umgang mit *keigo* umstritten: Umfragen zeigen weit verbreitete Unsicherheit, junge Menschen beherrschen die Feinheiten immer seltener, und Firmen bauen förmliche Titel bewusst ab, um flachere Hierarchien zu fördern. Selbst die staatliche Kulturbehörde ordnete das System 2007 neu.

Wichtig ist hier die Nuance. Von einem „Sterben des *keigo*“ zu sprechen, wäre überzeichnet; es ist eher Wandel und Unsicherheit als schlichter Verfall. Dieselbe vorsichtige Deutung gilt für das deutsche Du (Abschnitt 2.4). Der Vergleich relativiert die heimische Klage: Was wir als deutschen Sonderweg empfinden, ist ein weltweites Muster. Selbst wo Respekt in die Grammatik gegossen ist, verschiebt er sich.

5.2 Direkt oder indirekt: was als respektvoll gilt

Kulturen sind sich uneins, was Respekt überhaupt ausdrückt. Der Anthropologe Edward T. Hall unterschied „kontextreiche“ und „kontextarme“ Kulturen, je nachdem, wie viel Bedeutung im Gesagten liegt und wie viel im Ungesagten.³⁵ Der Gegensatz erklärt viele interkulturelle Missverständnisse, bei denen beide Seiten überzeugt sind, höflich zu sein, und den anderen dennoch für unhöflich halten.

In kontextreichen Kulturen liegt die Bedeutung im Umfeld, in Andeutung, Ton und Beziehung. Man spricht indirekt und beziehungsschonend, und ein klares „Nein“ gilt als grob, fast verletzend. Rücksicht zeigt sich hier gerade darin, das Unangenehme nicht auszusprechen, sondern es den anderen erraten zu lassen und ihm so das Gesicht zu wahren.

In kontextarmen Kulturen zählt dagegen das explizite Wort. Klarheit gilt als ehrlich, Direktheit als respektvoll, ein deutliches „Nein“ als fair und zeitsparend. Deutschland zählt Hall zu diesem Typ, was manches Missverständnis mit Gästen aus Asien oder dem arabischen Raum erklärt. Was der eine als Ehrlichkeit meint, empfindet der andere als Schroffheit und umgekehrt.

Damit fällt ein vorschnelles Urteil in sich zusammen. Wer indirekte Rede für „unaufrichtig“ hält, verwechselt Kulturform mit fehlendem Respekt; wer Direktheit für „unhöflich“ hält, tut dasselbe umgekehrt. Eine Warnung gehört dazu: Halls Schema ist einflussreich, aber empirisch schwach abgesichert. Es taugt als Denkhilfe, nicht als Landkarte, denn Kulturen sind keine Schubladen und Menschen keine Muster.

5.3 Das Gesicht: Prestige und moralische Achtbarkeit

Ein Begriff verbindet viele Kulturen: das „Gesicht“. Der Soziologe Erving Goffman beschrieb es als das positive Selbstbild, das jeder in einer Begegnung beansprucht und das die anderen im Ritual mitwahren.³⁶ „Das Gesicht wahren“ ist überall menschlich, in Tokio wie

³⁵ Edward T. Hall, *Beyond Culture*, New York: Anchor Press/Doubleday, 1976 (Unterscheidung high-context/low-context). Zur empirischen Kritik vgl. Kittler/Rygl/Mackinnon, „Beyond culture or beyond control?“, *International Journal of Cross Cultural Management* 11 (2011), Nr. 1: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1470595811398797>.

³⁶ Erving Goffman, „On Face-Work: An Analysis of Ritual Elements in Social Interaction“, *Psychiatry* 18 (1955), Nr. 3, S. 213–231 (DOI 10.1080/00332747.1955.11023008): *face* = „the positive social value a person

in Berlin. Doch die chinesische Tradition unterscheidet feiner, mit zwei Wörtern, die der Westen meist zu einem verschmilzt.

Das erste ist *miànzi*: Prestige, Ansehen, Status.³⁷ Es lässt sich mehren und verlieren, ohne die Person moralisch zu berühren, und es hängt an Erfolg, Titel und Position. Wer eine Beförderung erhält, gewinnt *miànzi*; wer öffentlich blamiert wird, verliert es. Es ist die soziale Fassade, die man pflegt, schützt und dem anderen aus Höflichkeit ebenfalls lässt.

Das zweite ist *liǎn*: die moralische Achtbarkeit, die Integrität einer Person nach den geteilten sittlichen Normen. Wer sein *liǎn* verliert, verliert die sittliche Achtung der Gemeinschaft, und das wiegt weit schwerer als der Verlust von bloßem Prestige. Ein Mensch kann viel *miànzi* besitzen, glänzenden Status, und doch kein *liǎn* haben, keine moralische Glaubwürdigkeit.

Diese Unterscheidung ist ein Geschenk an unsere Frage. Der Westen verengt „das Gesicht wahren“ gern auf Eitelkeit und Statuspflege und übersieht dabei die moralische Dimension. Dabei geht es im Kern um genau unser Thema: die Achtung der Person, nicht um ihren Rang (Abschnitt 1.5). *Liǎn* ist nichts anderes als die Würde, die auch das Grundgesetz meint (Abschnitt 1.4).

5.4 Würde, Gesicht, Ehre: drei Logiken des Selbstwerts

Die Kulturpsychologie hat diese Muster geordnet. Angela Leung und Dov Cohen unterscheiden drei „Logiken“ des Selbstwerts, ein Raster, das quer durch die Kulturen nützlich ist.³⁸ Es erklärt, warum dieselbe Beleidigung an einem Ort ein Schulterzucken auslöst und am anderen eine Blutfehde. Der Unterschied liegt darin, woher der Mensch seinen Wert bezieht.

In Würde-Kulturen ist der Selbstwert angeboren und gleich verteilt. Er hängt nicht am Urteil anderer, und eine Beleidigung erzwingt keine Vergeltung, weil sie die innere Würde gar nicht erreichen kann. Der Westen wird meist hierher gezählt; das Ideal lautet, in sich selbst zu ruhen und sich vom Spott der Menge unabhängig zu machen, notfalls per Gericht statt per Faust.

In Gesicht-Kulturen gewährt die Gemeinschaft den Selbstwert, nicht das Individuum sich selbst. Hierarchie, Harmonie und Bescheidenheit stehen vorn, und man hütet die eigene Stellung wie die der anderen; Ostasien gilt als Beispiel. In Ehre-Kulturen dagegen ist der Selbstwert zugeschrieben und muss aktiv verteidigt werden. Beleidigungen verlangen eine Antwort; der Mittelmeerraum und der Nahe Osten werden oft genannt.

Auch hier ist Vorsicht das oberste Gebot. Neuere Großstudien zeigen, dass diese Logiken stärker zwischen Einzelnen als zwischen ganzen Ländern schwanken. Das Raster ordnet Haltungen, nicht Nationen; in jeder Gesellschaft finden sich alle drei. Wer ganze Völker

effectively claims for himself”.

³⁷ Zur Unterscheidung *miànzi* (面子, Prestige/Status) und *liǎn* (脸, moralische Achtbarkeit): David Y. F. Ho, „On the Concept of Face“, *American Journal of Sociology* 81 (1976), Nr. 4, S. 867–884: <https://www.journals.uchicago.edu/doi/abs/10.1086/226145> (zurückgehend auf Hu Hsien Chin, 1944).

³⁸ Angela K.-y. Leung / Dov Cohen, „Within- and Between-Culture Variation: Individual Differences and the Cultural Logics of Honor, Face, and Dignity Cultures“, *Journal of Personality and Social Psychology* 100 (2011), Nr. 3, S. 507–526: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/21244179/>. Zur Relativierung (mehr Individuum als Nation) vgl. Peter B. Smith et al., *Journal of Cross-Cultural Psychology* (2021): <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/1069397120979571>.

einsortiert, missbraucht das Modell und macht aus einer feinen Analyse ein grobes Klischee, das mehr verdeckt als erklärt.

5.5 Die Informalisierung – ein weltweiter Langzeittrend

Am Ende steht ein globaler Befund, den der Soziologe Cas Wouters „Informalisierung“ nennt.³⁹ Er knüpft an Norbert Elias’ „Prozess der Zivilisation“ an. Elias hatte gezeigt, wie sich über Jahrhunderte äußerer „Fremdzwang“ in verinnerlichten „Selbstzwang“ verwandelte, bis Manieren zur zweiten Natur wurden. Wouters beschreibt die jüngste Wendung dieser langen Geschichte.

Die These ist einfach und weitreichend. Vom 16. bis ins späte 19. Jahrhundert wurden die Umgangsformen immer strenger und feiner. Seither kehrt sich der Trend um, hin zu lockerer, vertraulicher, flacher. Ein frühes, radikales Beispiel liefert die Französische Revolution: 1793 schrieb ein Dekret des Nationalkonvents das Duzen in den Behörden vor, um das aristokratische „vous“ zu tilgen.⁴⁰

Doch Wouters warnt vor einem Missverständnis. Informalisierung heißt nicht weniger Selbstdisziplin, sondern subtilere, verinnerlichte Zwänge. Er spricht von einer „dritten Natur“, die flexibel zwischen den Registern wechselt. Wer heute mühelos zwischen Du und Sie, zwischen locker und förmlich umschalten kann, leistet mehr Selbststeuerung als früher, nicht weniger. Die Freiheit der Form erhöht die Anforderung an das Gespür.

Genau hier stehen die Gegenbeispiele. Frankreich pflegt sein *vous* bis heute als lebendige Norm, und der Wechsel zum *tu* ist ein bewusster, oft ausgehandelter sozialer Akt.⁴¹ Japan hält an *keigo* fest. Beide zeigen dasselbe: Formeller Respekt funktioniert, wo er geteilte, gelernte Kompetenz ist, nicht, wo er bloß befohlen wird (Abschnitt 6.1). Die deutsche Klage ist so kein Sonderfall, sondern die lokale Stimme eines weltweiten Wandels.

6. Wege nach vorn – Respekt neu begründen

6.1 Respekt lässt sich nicht verordnen

Die erste Einsicht ist eine Grenze: Respekt lässt sich nicht befehlen. Ein verordnetes Du schafft keine Achtung (Abschnitt 2.5), eine Klarnamenpflicht keinen Anstand. Das zeigt die Empirie überraschend klar. Eine Studie der Universität Zürich fand sogar, dass nicht-

³⁹ Cas Wouters, *Informalization: Manners and Emotions since 1890*, London: SAGE, 2007. Anschluss an Norbert Elias, *Über den Prozess der Zivilisation* (1939), und dessen Leitbegriff der Wandlung von „Fremdzwang“ zu „Selbstzwang“. Zur „third nature personality“ vgl. Wouters, „How Civilizing Processes Continued“, *The Sociological Review* 59 (2011), S. 140–159: <https://dspace.library.uu.nl/bitstream/handle/1874/211517/INFORMALIZATION%20CC.pdf>.

⁴⁰ *Décret sur le tutoiement obligatoire*, Nationalkonvent, 8. November 1793: Vorschrift des Duzens (tu) in den französischen Verwaltungen, um hierarchische Höflichkeitsformen abzuschaffen. Eine allgemeine, landesweite Duz-Pflicht war es nicht. Vgl. „*Décret sur le tutoiement obligatoire*“, in: Wikipedia (fr.): https://fr.wikipedia.org/wiki/D%C3%A9cret_sur_le_tutoiement_obligatoire.

⁴¹ Zur französischen tu/vous-Unterscheidung (vouvoiement) als lebendige, im Wandel begriffene Norm vgl. „*French Tu vs Vous*“, Love Learning Languages (2025): <https://lovelearninglanguages.com/2025/09/26/french-tu-vs-vous-your-guide-to-tutoiement-and-vouvoiement/>.

anonyme Nutzer eher aggressiver kommentierten, nicht friedlicher.⁴² Der Klarname zähmt nicht, er ermutigt manche geradezu.

Südkorea machte den Test im großen Maßstab. Nach Einführung einer Klarnamenpflicht sanken die Hasskommentare um magere 0,9 Prozent, und 2012 kippte das Verfassungsgericht das Gesetz wieder. Die einfache Gleichung „Identität gleich Anstand“ geht nicht auf, weil Hass selten aus Anonymität allein entsteht. Er entsteht aus Haltung, Gruppendruck und einer Kultur, die Verrohung belohnt oder duldet.

Was also tun, wenn Zwang nicht wirkt? Respekt lässt sich nicht verordnen, aber kultivieren, wie man einen Garten pflegt statt ihn zu kommandieren. Er wächst in Übungsräumen: in Schulen, Betrieben, Nachbarschaften und in der Art, wie wir alltäglich miteinander sprechen. Kultur entsteht von unten, durch Wiederholung und Vorbild, nicht durch Erlass von oben.

Der Rest dieses Kapitels sucht solche Übungsräume, nicht als fertiges Rezept, sondern als Richtung. Die folgenden Ansätze sind real, erprobt und belegbar, keine frommen Wünsche. Sie reichen von der Schule über die Arbeitswelt und das Netz bis zur bewussten Wahl der Anrede und schließlich zum eigenen, ganz persönlichen Verhalten im Alltag.

6.2 Übungsräume: Schule, Arbeit, Verwaltung

Respekt beginnt früh, und das Bundesprogramm „Respekt Coaches“ setzt genau hier an. An rund 275 Standorten arbeiten Fachkräfte präventiv an Schulen, ab Klasse 5.⁴³ Sie stärken das Demokratieverständnis, fördern den Zusammenhalt und wirken gegen Extremismus und gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit. Respekt wird hier nicht gepredigt, sondern in Projekten, Gesprächen und im gemeinsamen Streiten praktisch eingeübt.

Auch die Arbeitswelt ist ein Übungsraum, und zwar ein sträflich vernachlässigter. Der Gallup Engagement Index zeigt seit Jahren eine schwache emotionale Bindung: 2024 fühlten sich nur rund neun Prozent der Beschäftigten stark gebunden, die Mehrheit macht Dienst nach Vorschrift.⁴⁴ Der wichtigste Hebel dagegen ist Wertschätzung, denn Anerkennung treibt Bindung und Motivation stärker als fast jeder andere Faktor.

Respekt ist hier also kein weiches Extra, sondern ökonomisch wirksam, in barer Münze messbar. Wo Menschen sich gesehen fühlen, kündigen sie seltener, engagieren sich mehr und tragen die Firma durch Krisen. Wo sie sich als Nummer behandelt fühlen, ziehen sie sich innerlich zurück, lange bevor sie tatsächlich gehen. Die Kosten fehlender Achtung erscheinen später als Fluktuation und Fehlzeiten.

⁴² Katja Rost / Lea Stahel / Bruno S. Frey, „Digital Social Norm Enforcement“, PLOS ONE 11 (2016), e0155923: <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0155923>. Zur südkoreanischen Klarnamenpflicht (Rückgang ~0,9 %, 2012 vom Verfassungsgericht gekippt) vgl. fluter (bpb): <https://www.fluter.de/klarnamenpflicht-facebook-und-internet-pro-contra>.

⁴³ Bundesministerium für Bildung, Familie, Senioren, Frauen und Jugend, „Respekt Coaches an Schulen“ (ca. 275 Standorte, Jugendmigrationsdienste, ab Klasse 5). URL: <https://www.bmbfsfj.bund.de/bmbfsfj/themen/kinder-und-jugend/integration-und-chancen-fuer-jungemenschen/respekt-coaches-anti-mobbing-profis>. Programmseite: <https://www.lass-uns-reden.de/>.

⁴⁴ Gallup, „Bericht zum Engagement Index Deutschland“ (2024: rund 9 % hohe emotionale Bindung; Anerkennung als zentraler Bindungstreiber). URL: <https://www.gallup.com/de/472028/bericht-zum-engagement-index-deutschland.aspx>.

Und die Verwaltung? Sie kann die Nummer mit dem Namen versöhnen (Abschnitt 3.5). Ein Amt, das den Menschen anspricht, statt ihn abzufertigen, das Wartezeiten erklärt und Entscheidungen begründet, verrät seine Effizienz nicht, sondern vollendet sie. Denn Verfahren, die als fair und persönlich erlebt werden, erzeugen mehr Akzeptanz, weniger Widerspruch und am Ende auch weniger Aufwand.

6.3 Digitale Gegenentwürfe: Verantwortung statt Anonymität

Das Netz braucht keine Klarnamen, sondern Verantwortung. Der Unterschied ist entscheidend: Nicht die Identität schützt, sondern eine Kultur, die dem anderen sein Gesicht zurückgibt. Anonymität kann sogar schützen, den Whistleblower, die Beratung Suchende, die Dissidentin. Das Ziel ist deshalb nicht Enttarnung, sondern eine Umgebung, in der Widerspruch möglich bleibt und Hass Widerstand findet.

Dafür gibt es erprobte Ansätze. Initiativen wie „#ichbinhier“ organisieren kollektive Gegenrede und lassen Angegriffene in Kommentarspalten nicht allein.⁴⁵ Wo einer widerspricht, folgen oft andere, und der Ton kippt zurück ins Zivile. Studien zur Counter-Speech zeigen, dass sichtbarer, ruhiger Widerspruch die Dynamik einer Debatte verändern kann, ohne die Meinungsfreiheit einzuschränken.

Vernetzungsstellen bündeln diese Arbeit. „Das NETTZ“ verbindet seit 2017 die Zivilgesellschaft gegen Hass im Netz, und das „No Hate Speech Movement“ geht auf eine Initiative des Europarats von 2013 zurück. Solche Strukturen professionalisieren, was Einzelne überfordern würde: Sie schulen, vernetzen, dokumentieren und geben den Betroffenen Rückhalt, damit der leise Rückzug (Abschnitt 4.5) nicht das letzte Wort behält.

Auch die Plattformen stehen in der Pflicht, und die Menschen wissen das. 86 Prozent der Befragten fordern von ihnen mehr Verantwortung.⁴⁶ Gutes Design kann Enthemmung dämpfen, statt sie zu belohnen, die Umkehr von Harris' Kritik (Abschnitt 4.2). Reibung vor dem Absenden, sichtbare Konsequenzen, langsamere Empörungsschleifen: Was heute Wut maximiert, ließe sich auch so bauen, dass es Rücksicht begünstigt.

6.4 Sprache und Ritual: Du und Sie bewusst wählen

Zurück zur Anrede. Die Lösung ist nicht das eine oder das andere Pronomen, sondern die bewusste, aufmerksame Wahl. Adolph Knigge hat das vor über zweihundert Jahren verstanden. Sein Buch „Über den Umgang mit Menschen“ von 1788 ist kein Benimmbuch,

⁴⁵ Gegenrede-/Counter-Speech-Initiativen: „Das NETTZ“ (Vernetzungsstelle seit 2017): <https://www.das-nettz.de/>; „No Hate Speech Movement“ (Europarat 2013; Deutschland: Neue deutsche Medienmacher): <https://neuemedienmacher.de/no-hate-speech-movement/>; „#ichbinhier e. V.“: <https://www.ichbinhier.eu/>.

⁴⁶ Kompetenznetzwerk gegen Hass im Netz, „Lauter Hass – leiser Rückzug“ (2024; repräsentativ, >3.000 Befragte): 49 % beleidigt, 25 % Gewaltandrohung, 13 % sexualisierte Gewalt, 57 %/55 %/53 % Rückzug, 89 % sehen Zunahme, 86 % fordern mehr Plattform-Verantwortung. URL: <https://kompetenznetzwerk-hass-im-netz.de/lauter-hass-leiser-rueckzug>. Pressemitteilung: <https://hass-im-netz.gmk-net.de/pm-neue-bundesweite-studie/>.

sondern eine Klugheitslehre der Aufklärung.⁴⁷ Es fragt nicht nach Tischregeln, sondern nach dem klugen, achtsamen Umgang mit Menschen.

Sein Fundament sind Freiheit, Vernunft und Toleranz, nicht starre Etikette. Erst spätere Bearbeiter des 19. Jahrhunderts machten aus Knigge den Etikette-Papst und aus seinem Namen ein Synonym für Tischsitten. Diese Verwechslung ist lehrreich, weil sie genau unser Grundfehler ist: Etikett statt Funktion (Abschnitt 1.5). Es geht nicht um die korrekte Form, sondern um die achtsame Haltung dahinter.

Praktisch heißt das, die Wahl der Anrede ernst zu nehmen, statt sie mechanisch zu verwalten. Das Du anbieten, nicht aufzwingen; das Sie achten, wo es Schutz und Distanz gibt; im Zweifel fragen, welche Form der andere wünscht. Die alten Zwischenformen wie das „Hamburger Sie“ zeigen, dass Sprache feiner abstufen kann als das grobe Entweder-oder von Nähe und Distanz.

Rituale der Anrede sind kleine Gesten des Respekts, wenn wir sie bewusst setzen. Der Moment, in dem man das Du anbietet, ist ein Angebot von Nähe, das man annehmen oder ausschlagen darf. Wer die Wahl offenlässt, respektiert die Grenze des anderen. Wer sie einseitig entscheidet, überschreitet sie, ganz gleich, ob mit Du oder mit Sie.

6.5 Persönliche Praxis: der Blick, der wieder hinschaut

Am Ende steht der Einzelne, denn keine Institution kann ersetzen, was jeder selbst tut. Respekt beginnt im Alltag, im kleinen Blick, nicht im großen Programm. Die Weltreligionen geben denselben schlichten Rat. Die Goldene Regel verlangt keine Programme, nur einen Perspektivwechsel: Handle den anderen so, wie du selbst behandelt werden willst (Abschnitt 1.3).

Die südafrikanische Philosophie Ubuntu sagt es noch dichter, denn sie denkt den Menschen von der Gemeinschaft her. Der Mensch wird Mensch erst durch andere Menschen. Erzbischof Desmond Tutu formulierte es so: „Meine Menschlichkeit ist untrennbar mit deiner verwoben.“⁴⁸ Wer den anderen erniedrigt, verkleinert damit sich selbst; wer ihn achtet, wächst mit ihm. Respekt ist keine Einbahnstraße.

Das führt zurück zum Anfang des Essays. Respekt heißt zurückschauen, noch einmal hinsehen, den anderen nicht übersehen (Abschnitt 1.1). Sein Gegenteil ist nicht der laute Hass, sondern die stille Gleichgültigkeit, die den Menschen zur Luft erklärt. Der schwerste Mangel unserer Zeit ist womöglich nicht die Bosheit, sondern die Aufmerksamkeit, die wir einander nicht mehr schenken.

Die konkrete Übung ist unspektakulär und deshalb machbar. Sich den Namen des anderen merken und ihn aussprechen. Das Gesicht suchen, auch im Netz, hinter dem Profil den Menschen ahnen. Und vor dem Klick fragen, ob man dasselbe auch ins Gesicht sagen würde.

⁴⁷ Adolph Freiherr von Knigge, Über den Umgang mit Menschen (1788) – keine Etikettesammlung, sondern aufklärerische Klugheits- und Lebenslehre. Vgl. „Über den Umgang mit Menschen“, in: Wikipedia: https://de.wikipedia.org/wiki/%C3%9Cber_den_Umgang_mit_Menschen; S. Fischer Verlage: <https://www.fischerverlage.de/buch/adolph-freiherr-von-knigge-ueber-den-umgang-mit-menschen-9783104018980>.

⁴⁸ Desmond Tutu, No Future Without Forgiveness, New York: Doubleday, 1999, S. 31: „My humanity is caught up, is inextricably bound up, in what is yours.“ Der zugrunde liegende Nguni-Satz lautet „umuntu ngumuntu ngabantu“ („Ein Mensch ist Mensch durch andere Menschen“). Vgl. Internet Encyclopedia of Philosophy: <https://iep.utm.edu/hunhu-ubuntu-southern-african-thought/>.

So klein fängt Kultur wieder an: nicht bei den anderen, nicht beim Pronomen, nicht beim Gesetz, sondern beim eigenen Blick.

Schluss

Wo ist der Respekt hin? Am Ende zeigt sich: Die Frage war falsch gestellt. Sie unterstellt einen Verlust, wo in Wahrheit eine Verschiebung stattgefunden hat. Der Respekt ist nicht verschwunden, er hat nur die Richtung gewechselt, vom vertikalen Respekt vor dem Rang zum horizontalen Respekt unter Gleichen (Abschnitt 1.2). Über weite Strecken ist das ein Gewinn.

Die drei großen Verschiebungen sind allesamt zweiseitig. Das Du schenkt Nähe und überrennt Grenzen (Kapitel 2). Die Nummer sichert Gleichheit und raubt das Gesicht (Kapitel 3). Der Kundenstatus gibt Macht und höhlt zugleich Rechte aus (Kapitel 4). Kein schlichter Verfall also, sondern eine Bilanz mit Soll und Haben, die man ehrlich in beide Spalten schreiben muss.

Doch an einem Ort droht der Respekt wirklich zu kippen. Wo das Gesicht des anderen fehlt, in der anonymen, enthemmten Netzkommunikation, sinkt die Hemmschwelle messbar (Abschnitt 4.5). Fast jede zweite Person wurde online schon beleidigt, und der Rückzug der Angegriffenen verengt den öffentlichen Raum.⁴⁹ Hier, und vor allem hier, ist die alte Klage berechtigt.

Der Blick über den Zaun relativiert sie zugleich (Kapitel 5). Was wie ein deutscher Sonderweg wirkt, ist ein weltweites Muster; selbst das japanische *keigo* gerät in Bewegung. Die Informalisierung ist ein Langzeittrend, kein Betriebsunfall, und sie verlangt mehr Feingefühl, nicht weniger. Wer sie als bloßen Verfall liest, verkennt die subtilere Selbstdisziplin, die sie den Menschen abverlangt.

Ein einziger Gedanke zieht sich durch alle Kapitel: Respekt ist Funktion, nicht Etikett (Abschnitt 1.5). Es zählt nicht die Anrede, nicht die Nummer, nicht der Kundenstatus, sondern ob im anderen ein Mensch gesehen wird. Diese eine Unterscheidung trennt lebendigen Respekt von seiner leeren Hülle, und sie gilt in jeder Kultur, in jeder Sprache, zu jeder Zeit.

Das ist zugleich die Handlungsanweisung. Respekt lässt sich nicht verordnen, aber kultivieren (Abschnitt 6.1): in Schulen und Betrieben, in digitaler Verantwortung, in der bewussten Wahl von Nähe und Distanz und zuletzt im eigenen Blick. Jeder dieser Räume ist klein, doch zusammen bilden sie die Kultur, über deren Verlust wir so gern klagen, ohne selbst an ihr zu arbeiten.

⁴⁹ Kompetenznetzwerk gegen Hass im Netz, „Lauter Hass – leiser Rückzug“ (2024; repräsentativ, >3.000 Befragte): 49 % beleidigt, 25 % Gewaltandrohung, 13 % sexualisierte Gewalt, 57 %/55 %/53 % Rückzug, 89 % sehen Zunahme, 86 % fordern mehr Plattform-Verantwortung. URL: <https://kompetenznetzwerk-hass-im-netz.de/lauter-hass-leiser-rueckzug>. Pressemitteilung: <https://hass-im-netz.gmk-net.de/pm-neue-bundesweite-studie/>.

Nächste Schritte: Respekt kultivieren



Abb. 3: Fünf Übungsräume, in denen sich Respekt kultivieren lässt – eine bildhafte Zusammenfassung von Kapitel 6. Eigene Darstellung.

Am Ende trägt der nüchterne Begriff einen wärmeren Namen. Was dieser Essay „den Blick“ nennt, heißt in der jüdisch-christlichen Tradition Nächstenliebe. Der Philosoph Emmanuel Levinas sah im „Antlitz des Anderen“ eine stille Forderung: Es verpflichtet mich, noch bevor ich es einordne oder benutze.⁵⁰ Genau dieses Antlitz nimmt die Anonymität dem Netz, und genau hier setzt Respekt wieder an. Er beginnt, wo ich das Gesicht des anderen nicht abweise.

Denn *respicere* heißt zurückschauen, und vielleicht ist das die ganze Aufgabe: noch einmal hinsehen, wo wir gewohnt sind wegzusehen. Den Namen behalten, wo die Nummer genügt hätte. Das Gesicht suchen, wo die Anonymität es verdeckt. Der Respekt ist nicht hin. Er wartet nur darauf, dass wir wieder hinschauen.

Bibliographie

- Arendt, Hannah: *Eichmann in Jerusalem. A Report on the Banality of Evil*. New York: Viking Press, 1963.
- Bauman, Zygmunt: *Modernity and the Holocaust*. Cambridge: Polity Press / Ithaca: Cornell University Press, 1989 (erweiterte Ausgabe 2000).
- Buber, Martin: *Ich und Du*. Leipzig: Insel, 1923.

⁵⁰ Emmanuel Levinas, *Totalité et Infini. Essai sur l'extériorité*, Den Haag: Nijhoff, 1961 (dt. Totalität und Unendlichkeit, Freiburg: Alber, 1987). Das „Antlitz“ (visage) des Anderen begründet eine ethische Verantwortung, die dem Erkennen und Verfügen vorausgeht.

- Elias, Norbert: *Über den Prozeß der Zivilisation. Soziogenetische und psychogenetische Untersuchungen*. Basel: Haus zum Falken, 1939.
- Goffman, Erving: „On Face-Work: An Analysis of Ritual Elements in Social Interaction". In: *Psychiatry* 18 (1955), Nr. 3, S. 213–231.
- Hall, Edward T.: *Beyond Culture*. New York: Anchor Press/Doubleday, 1976.
- Ho, David Y. F.: „On the Concept of Face". In: *American Journal of Sociology* 81 (1976), Nr. 4, S. 867–884.
- Kittler, Markus G. / Rygl, David / Mackinnon, Alex: „Beyond Culture or Beyond Control? Reviewing the Use of Hall's High-/Low-Context Concept". In: *International Journal of Cross Cultural Management* 11 (2011), Nr. 1, S. 63–82.
- Knigge, Adolph Freiherr von: *Über den Umgang mit Menschen*. Hannover 1788. (Neuausgabe: Frankfurt a. M.: S. Fischer.)
- Leung, Angela K.-y. / Cohen, Dov: „Within- and Between-Culture Variation: Individual Differences and the Cultural Logics of Honor, Face, and Dignity Cultures". In: *Journal of Personality and Social Psychology* 100 (2011), Nr. 3, S. 507–526.
- Levinas, Emmanuel: *Totalité et Infini. Essai sur l'extériorité*. Den Haag: Nijhoff, 1961. (Dt.: *Totalität und Unendlichkeit*. Freiburg: Alber, 1987.)
- Milgram, Stanley: „Behavioral Study of Obedience". In: *Journal of Abnormal and Social Psychology* 67 (1963), Nr. 4, S. 371–378.
- Rost, Katja / Stahel, Lea / Frey, Bruno S.: „Digital Social Norm Enforcement: Online Firestorms in Social Media". In: *PLOS ONE* 11 (2016), Nr. 6, e0155923.
- Sennett, Richard: *Respekt im Zeitalter der Ungleichheit*. Übers. von Michael Bischoff. Berlin: Berlin Verlag, 2002. (Engl. Original: *Respect in a World of Inequality*. New York: W. W. Norton, 2003.)
- Simon, Herbert A.: „Designing Organizations for an Information-Rich World". In: Martin Greenberger (Hg.): *Computers, Communications, and the Public Interest*. Baltimore: Johns Hopkins Press, 1971, S. 37–72.
- Suler, John: „The Online Disinhibition Effect". In: *CyberPsychology & Behavior* 7 (2004), Nr. 3, S. 321–326. DOI: 10.1089/1094931041291295.
- Tutu, Desmond: *No Future Without Forgiveness*. New York: Doubleday, 1999.
- Weber, Max: *Die protestantische Ethik und der Geist des Kapitalismus* (1904/05). In: ders., *Gesammelte Aufsätze zur Religionssoziologie I*. Tübingen: Mohr, 1920.
- Weber, Max: *Wissenschaft als Beruf* (Vortrag 1917, gedruckt 1919). München/Leipzig: Duncker & Humblot.
- Weber, Max: *Wirtschaft und Gesellschaft*. Tübingen: Mohr, 1922 (postum).
- Wilhelm, Richard (Übers.): *Kungfutse. Gespräche (Lun Yü)*. Jena: Diederichs, 1910.
- Wouters, Cas: *Informalization: Manners and Emotions since 1890*. London: SAGE, 2007.
- Zuboff, Shoshana: *The Age of Surveillance Capitalism: The Fight for a Human Future at the New Frontier of Power*. New York: PublicAffairs, 2019.