

Vom gewaltfreien Umgang mit Hass

Wie die Gewaltfreie Kommunikation dazu beitragen kann, mit jemandem, dessen Verhalten uns nicht zusagt, ein echtes Gespräch zu führen.

Simran K. Wester, in „Konstruktive Kommunikation in der Demokratie“. Voraussichtliche Veröffentlichung im Dezember 2020 durch Gegen Vergessen – für Demokratie e.V.

Als Renate Künast, Bundestagsabgeordnete der Grünen, sich im Oktober 2016 auf den Weg gemacht hat, die Leute aufzusuchen, die ihr beleidigende Kommentare und sogenannte Hassposts geschickt hatten (1), war ich davon sehr beeindruckt. Es gehört Mut dazu, sich den Menschen zuzuwenden, die versucht haben, einen mit Einschüchterungen aus der Bahn zu werfen. Frau Künast ließ sich dabei von einer Journalistin begleiten, die die Begegnungen mitverfolgt hat. Sie wollte die Menschen so besuchen, wie auch sie in ihre Leben getreten waren, uneingeladen und unangemeldet. Sie kam dabei jeweils direkt zur Sache und sagte noch an der Haustüre, nachdem sie sich vorgestellt hatte: ‚Ich möchte wissen, warum Sie mir das hier geschrieben haben‘ und hielt den Angesprochenen eine Kopie ihrer Posts unter die Nase. Diese reagierten verwirrt, überrascht oder beschwichtigend, einer war fast begeistert, weil er so viel Aufmerksamkeit von einer bekannten Politikerin bekam. Auch wenn einige tatsächlich versucht haben, ihre Frage zu beantworten, ist nach meinem Eindruck doch in keinem Fall eine echte Verständigung zustande gekommen. Was Frau Künast als Rechtfertigung zu hören bekam, waren größtenteils Versatzstücke aus der rechten Verschwörungsecke. Es wurden Argumente gegeneinandergehalten, ohne dass tatsächlich zugehört wurde. Letztlich lief es bei jedem Gespräch darauf hinaus, wer Recht hatte, und selbst das wurde nicht geklärt.

Mutig finde ich diesen Versuch auf jeden Fall deswegen, weil Frau Künast sich aus der schützenden Zone des Bundestages und ihrer Fraktion herausgewagt und die Menschen einzeln, direkt, auf deren eigenem Terrain angesprochen hat. Sie hat sich damit als erreichbarer, verletzbarer Mensch gezeigt, dem andere Menschen nicht egal sind.

Ich hätte ihr gewünscht, dass sie ein paar Einsichten der Gewaltfreien Kommunikation berücksichtigt hätte – vielleicht wären die Gespräche dann erfolgreicher verlaufen im Sinne einer einvernehmlichen Verständigung. (Ich möchte hier nicht Frau Künast eines Besseren belehren, sondern das Beispiel dieser Begegnungen nutzen, um ein paar Ansatzpunkte der Gewaltfreien Kommunikation zu erläutern.)

Augenhöhe

Eine der wichtigsten Einsichten ist dabei die *Augenhöhe*. Aus dem politischen Olymp herabzusteigen und die Leute direkt anzusprechen, war ein erster wichtiger Schritt in diese Richtung. Augenhöhe ist jedoch eine komplexe Angelegenheit. Sie erfordert, das Gegenüber als gleichwertig, gleichberechtigt und gleichwürdig anzusehen. Renate Künast hat die von ihr Besuchten allerdings unvorbereitet ‚erwischt‘ und sich durch den Überraschungseffekt einen Vorsprung verschafft. Das mag zwar aus ihrer Sicht eine verständliche Vorgehensweise sein, und erinnert doch ein bisschen an Rache und drängte die Überrumpelten automatisch in eine Verteidigungshaltung: ihre Würde war bedroht, weil sie dabei Gefahr liefen, sich zu blamieren. Zudem ist Frau Künast nicht alleine erschienen, sondern hatte eine Journalistin an ihrer Seite: was immer die Angesprochenen sagen oder tun würden, könnte binnen Kurzem der Öffentlichkeit präsentiert werden. Ihre Bereitschaft und die Fähigkeit, sich auf ein echtes Gespräch einzulassen, waren durch diese Umstände bestimmt nicht sehr groß. Allem Anschein nach haben sie Frau Künasts Auftauchen als Herausforderung angesehen, der sie in dem Moment nur schlecht gewachsen waren.

Um diese Augenhöhe also wirklich zu ermöglichen, wäre eine andere Anbahnung der Begegnung sinnvoll gewesen. Dazu braucht es zunächst eine gute Selbstvorbereitung: was ist das Ziel der

Begegnung? Was soll am Ende dabei herauskommen? Ist das Ziel des Gesprächs, eine Einigung zu finden, eine Lösung, mit der beide einverstanden sind, oder zumindest eine Haltung des gegenseitigen Respekts? Oder ist das Ziel hingegen, das Gegenüber zu überzeugen, es zu widerlegen oder ihm sonst wie klar zu machen, dass es im Unrecht ist und wir selbst im Recht?

Dem Anschein nach war Frau Künast darauf aus, den Absendern der Hasskommentare klar zu machen, dass sie sich moralisch falsch verhalten hatten. Sie hat sie mit ihren verwerflichen Worten konfrontiert und zu einer Rechtfertigung aufgefordert. Wie sich gezeigt hat, ist dabei eine einvernehmliche Lösung oder Einigung nicht zustande gekommen. Die Fronten wurden nach meinem Eindruck nicht aufgeweicht.

Erst Verbindung, dann Lösung

Eine weitere wichtige Einsicht der Gewaltfreien Kommunikation ist das Prinzip *Erst Verbindung, dann Lösung*. Marshall Rosenberg, der Begründer der Gewaltfreien Kommunikation, sagt dazu: „Bevor ein Mensch nicht die Empathie bekommt, die er braucht, besonders dann, wenn er Angst hat oder verletzt worden ist, ist er nicht bereit, sich in seinen Gegner einzufühlen.“ (2)

Das Prinzip basiert auf der Erkenntnis, dass es sehr hilfreich ist, einander wirklich zu verstehen, bevor wir uns auf die Suche nach einer gemeinsamen Lösung oder Einigung machen. Ohne diese Verbindung ist es eher unwahrscheinlich, dass unser Gegenüber überhaupt an einer gemeinsamen Lösung interessiert ist – wenn wir diesen Menschen nicht verstehen oder er uns nicht, warum sollte er sich dann um eine Einigung bemühen?

Bevor wir uns daran machen, die Bedürfnisse hinter dem Verhalten des anderen Menschen zu verstehen, ist es allerdings sinnvoll, dass wir zunächst unsere eigenen Bedürfnisse erkennen und anerkennen, die durch den jeweiligen Auslöser oder Trigger angesprochen wurden. Es kann hilfreich sein, jedes einzelne Urteil, das wir über ihn in uns tragen, auf unsere darunter liegenden, nicht erfüllten Bedürfnisse abzuklopfen und die damit zusammenhängenden Gefühle zuzulassen. Im Beispiel von Frau Künast könnte so ein Urteil gewesen sein: ‚So ein Idiot!‘ Darunter lag vielleicht das Bedürfnis nach achtsamem, respektvollem Umgang sowie nach seelischer und körperlicher Unversehrtheit. Die Enttäuschung darüber, dass diese in dem Kommentar, der ihr geschickt worden war, nicht gegeben waren, könnte jetzt Raum bekommen.

Durch das Zulassen der Gefühle und die Anerkennung der Bedürfnisse entspannt sich etwas in uns. Unser Anliegen wurde zumindest durch uns selbst schon mal gehört, vielleicht auch durch eine befreundete Person. Das ist wichtig, damit wir sie später ohne Vorwurf oder Schuldzuweisung artikulieren können. Erst wenn wir unsere Urteile über die andere Person loslassen, werden wir uns für sie öffnen und sie als gleichwürdigen Mensch wahrnehmen können, die genauso wie wir selbst Gefühle hat und sich für ihre Bedürfnisse einsetzt – wenn auch auf eine Weise, die für uns schmerzhaft ist und im ersten Moment nicht verständlich erscheint.

Bedürfnisse

Das Wissen um unsere *Bedürfnisse* steht zentral in der Haltung der Gewaltfreien Kommunikation. Sie wurden maßgeblich durch Carl Rogers in den 1950 bis 1980ern (3) formuliert und stellen die Grundausstattung dar, mit der wir Menschen durch das Leben navigieren. Sie zu erfüllen oder erfüllt zu bekommen, macht uns glücklich, sie nicht zu erfüllen oder erfüllt zu bekommen, bewirkt das Gegenteil. Marshall Rosenberg hat als Schüler und später Kollege von Carl Rogers dessen Humanistische Psychologie dahingehend weitergeführt, dass er ein Vier-Schritte-Modell für gelingende, authentische Kommunikation entwickelt hat, in dem die Bedürfnisse als der Angelpunkt gesehen werden. Die von Carl Rogers beschriebene Fähigkeit zur Empathie spielt dabei eine wichtige

Rolle, um in Resonanz mit anderen gehen und sie so ‚mit dem Herzen‘ verstehen zu können. „Für mich geht es bei diesem wertvollen Geschenk um Präsenz, und das ist wirklich die Essenz der Gewaltfreien Kommunikation“ (4)

Bedürfnisse sind nach Rosenberg *universell*, „alle Menschen haben dieselben Bedürfnisse“ (5), es ist das, was uns als Menschen ausmacht. Sie sind *allgemein*, also unabhängig von Zeit und Raum, und auch unabhängig von bestimmten Personen. Rosenberg sieht alle Bedürfnisse grundsätzlich als *gleich wichtig* für unser Glück an und ordnet sie im Gegensatz zu Abraham Maslow (6) oder anderen nicht hierarchisch, „sondern bezieht sich auf den jeweiligen Augenblick. In jedem Moment sind menschliche Bedürfnisse erfüllt bzw. unerfüllt.“ (7) In konkreten Situationen können einzelne Bedürfnisse wichtiger sein als andere. Beispiele für Bedürfnisse, die in einer Auseinandersetzung eine Rolle spielen können: Anerkennung, Würdigung, Verständnis, Rücksichtnahme, Selbstbestimmung, Zugehörigkeit. Im Fall von Frau Künast ging es vermutlich vor allem um Respekt und Achtsamkeit, auch um Verständnis und Würdigung.

Die Wege, auf denen wir uns unsere Bedürfnisse zu erfüllen suchen, werden in der Gewaltfreien Kommunikation *Strategien* genannt. Sie von den Bedürfnissen zu unterscheiden ist deswegen hilfreich, weil andere sich leichter mit uns verbinden können, wenn wir uns auf unsere Bedürfnisse beziehen - denn sie sind ihnen ja auch selbst vertraut. Außerdem lässt uns diese Unterscheidung mehr innere Wahlfreiheit in Bezug auf unsere Reaktion. Wenn wir uns auf unsere Bedürfnisse beziehen, anstatt an einer bestimmten Strategie festzuhalten, sind wir flexibler bei unerwarteten Wendungen. Dass Frau Künast sich entschieden hatte, die Absender der Hassposts ausfindig zu machen und ihnen einen Überraschungsbesuch abzustatten, war eine mögliche Strategie für die Erfüllung ihrer Bedürfnisse – im Prinzip hätte sie auch andere Wege finden können.

Gefühle

Den Zustand unserer Bedürfnisse erkennen wir an unseren Gefühlen: *unangenehme* Gefühle deuten auf *unerfüllte* Bedürfnisse hin, *angenehme* Gefühle auf *erfüllte* Bedürfnisse. Die Kommentare dürften bei Frau Künast zunächst einen Schock ausgelöst haben, dann war sie wahrscheinlich verletzt, enttäuscht und verunsichert, vielleicht auch traurig, zuletzt vermutlich ärgerlich oder sogar wütend.

Formulierungen wie ‚ich fühlte mich nicht wertgeschätzt‘ oder ‚ich hatte das Gefühl, beleidigt zu werden‘, die im modernen Sprachgebrauch üblich geworden sind, bezeichnen tatsächlich nicht Gefühle, sondern sind Vorwürfe an den Menschen, dessen Verhalten für uns schwierig war. Solche Formulierungen werden in der Gewaltfreien Kommunikation als *Pseudo-Gefühle* bezeichnet, die es dem beschuldigten Menschen erschweren, mit unseren echten Gefühlen und Bedürfnissen in Resonanz zu gehen. Wenn uns so eine Formulierung auf der Zunge liegt, können wir uns selbst fragen: Wenn ich glaube (zum Beispiel) beleidigt zu werden, wie fühle ich mich dann? (Vermutlich traurig oder verletzt.)

Wut

Es gilt also, die *echten*, ausgelösten Gefühle wahrzunehmen und anzuerkennen, sie sind uns ein wichtiger Hinweis auf das, was für uns auf dem Spiel steht. Besonders *Wut* ist ein reichhaltiges Gefühl: nach M. Rosenberg ist sie eine Mischung aus Urteilen, die wir über andere im Kopf haben und der Energie von Gefühlen und Bedürfnissen, zu denen wir in dem Moment keinen Zugang haben. (8) Daher kommt auch die Einsicht, dass unsere Wut kostbar ist – allerdings nur für uns selbst. Sie kann uns nämlich viel über uns selbst verraten: über die darunter liegenden Gefühle und Bedürfnisse, die wir mit ihrer Hilfe spontan zu schützen versuchen (oder vor denen wir uns selbst zu schützen suchen, vor allem vor unserer Ratlosigkeit und Ohnmacht). Leider haben wir meistens nicht gelernt, unsere Wut als Aussage über uns selbst auszudrücken, sondern nutzen sie für einen Angriff auf das

Gegenüber, so dass unsere Chancen auf eine friedliche Einigung erheblich vermindert werden. Es empfiehlt sich also, die eigene Wut intensiv zu ergründen, bevor wir das Gegenüber ansprechen, damit wir nicht im Affekt verletzende Dinge sagen, die wir später bereuen.

Der erste Impuls bei einem Trigger wie diesen Hass-Kommentaren wird vielleicht sein, in den Gegenangriff zu gehen oder das Gegenüber zu beschuldigen, unsere Bedürfnisse nicht erfüllt zu haben. Wenn wir diesem Impuls folgen, stellen wir uns selbst als ‚Opfer‘ dar und den anderen Menschen als ‚Täter‘ - und verfestigen damit das Feindbild, das wir über Menschen ‚wie diesen‘ haben. Die Wahrscheinlichkeit, dass wir das Gegenüber dann noch in seiner *Menschlichkeit* sehen und uns mit ihm nachhaltig einigen können, verringert sich drastisch. Eine Spur dieses ‚Opfer‘- ‚Täter*innen‘-Denkens ist in Frau Künasts Reaktion auf die beleidigenden Kommentare noch zu finden: sie konfrontiert die ‚Täter‘ und stellt sich selbst damit auf eine moralisch überlegene Position: „Wollen wir so in einer Demokratie miteinander umgehen?“ (9) So konfrontiert, würden die Angesprochenen ein Eingeständnis ihrer ‚Fehler‘ vermutlich als eine Unterwerfung oder ein Einknicken sehen – was im Widerspruch zu ihren eigenen Bedürfnissen stünde (dazu mehr im Teil *Empathische Vermutung*).

Selbst-Verantwortung

Andere für die Erfüllung unserer Bedürfnisse verantwortlich zu sehen, bringt uns zudem in eine Abhängigkeit ihnen gegenüber, die dann gewaltvolle Formen der Kommunikation zu rechtfertigen scheint: Forderungen, Druck, Drohungen und so weiter. Die Sichtweise der Gewaltfreien Kommunikation ist eine andere: „Jeder von uns [ist] verantwortlich für seine eigenen Gedanken, Gefühle, [Bedürfnisse] und Handlungen“ (10), auch wenn manchen dafür viel mehr Ressourcen zu Verfügung stehen als anderen.

Das gilt übrigens auch für die Bedürfnisse, zu deren Erfüllung wir andere brauchen, wie zum Beispiel Unterstützung, Verbindung, Angenommensein – es liegt an uns, ihre Erfüllung anzugehen beziehungsweise zu ermöglichen, wenn sie ‚ins Minus‘ geraten sind. Erfahrungsgemäß ist dabei eine Einladung, eine Bitte an das Gegenüber erfolgversprechender als eine Forderung, eine Anordnung oder sonst eine Maßnahme, die Druck auf das Gegenüber auslöst – letztere bewirken mit großer Wahrscheinlichkeit Widerstand und Trotz, weil dadurch auf der anderen Seite das Bedürfnis nach Selbstbestimmung und Respekt brüskiert wird. Noch weniger effektiv sind Kritik, Unterstellungen, Schuldzuweisungen, Drohungen, Strafen und Schmähungen, ebenso wie Beschämung, Unterwerfung, Einschüchterung und Erpressung. Laut M. Rosenberg (11) sind dies alles gewaltvolle Formen der Kommunikation, weil sie das Gegenüber zu einer Verhaltensänderung zu zwingen versuchen. Rosenberg nennt diese Vorgehensweisen sind „tragische Ausdrucksformen von unerfüllten Bedürfnissen“ (12)– tragisch deswegen, weil diese Form der Kommunikation geradezu verhindert, dass wir unsere Bedürfnisse erfüllt bekommen, beziehungsweise ihre Erfüllung auf diesem Weg uns einen hohen Preis kostet, nämlich das vertrauensvolle, kooperative, friedliche Miteinander.

Wichtig zu wissen ist dabei auch, dass es keinen Sinn macht, ein Bedürfnis für ein anderes zu opfern, also zum Beispiel auf unsere Authentizität oder Selbstbestimmung zu verzichten, um angenommen oder in Ruhe gelassen zu werden – das führt mit Sicherheit nicht dazu, dass wir nachher zufriedener sind. Nur wenn wir alle unsere Bedürfnisse ernst nehmen und als souveränes Subjekt in einen Dialog gehen - und es während des Prozesses bleiben -, besteht die Chance, dass eine Lösung gefunden werden kann, mit der alle Beteiligten zufrieden sind.

Feindbilder auflösen

Äußerungen wie die, mit denen Frau Künast sich konfrontiert sah, würden wahrscheinlich bei vielen Menschen bereits bestehende Feindbilder verstärken, zum Beispiel ‚Wutbürger‘, ‚Machos‘, ‚Nazis‘

und so weiter. Normalerweise lösen sich unsere Urteile auf, wenn wir auf unsere Bedürfnisse schauen und uns für sie einsetzen, in diesem Fall zum Beispiel für Respekt, Rücksichtnahme oder Gerechtigkeit. Manchmal geschieht dies allerdings nicht und diese Bilder beherrschen weiter unser Denken. Dann kann es sogar sein, dass wir empathisch hinter dem von uns abgelehnten Verhalten der anderen Person den Versuch der Erfüllung von Bedürfnissen erkennen, das Urteil aber trotzdem nicht loslassen können. Hier stellt sich die Frage: was bringt es uns (welche Bedürfnisse erfüllen wir uns damit), wenn wir andere in solch eine Kategorie zwängen? Erst, wenn wir bei uns selbst diese in tieferen Schichten verborgenen Bedürfnisse in den Blick bekommen und würdigen, können wir die Feindbilder loslassen – sie waren nur eine Strategie zur Erfüllung der verborgenen Bedürfnisse. Wenn es uns also zum Beispiel schwerfällt, jemanden nicht als Nazi einzustufen, kann es sein, dass es uns insgeheim darum geht, unsere Zugehörigkeit zu den Menschen zu schützen oder zu stärken, die sich der Befreiung von altem Nazi-Denken verschrieben haben. Diese Zugehörigkeit können wir auch anders sichern, als dadurch, dass wir bestimmten Menschen den Stempel ‚Nazi‘ aufdrücken.

Aus dem Mangel in die Fülle

Bei dieser Vorbereitungsarbeit mit unseren eigenen Gefühlen und Bedürfnissen – im Kontext der Gewaltfreien Kommunikation wird das *Selbst-Einfühlung* genannt – geht es im Wesentlichen darum, die ganze Tiefe unserer Gefühle zuzulassen, um letztlich zu spüren, wie kostbar uns die damit verbundenen Bedürfnisse sind. Dabei können durchaus Tränen fließen und auch alte Verletzungen, die noch nicht integriert wurden, wieder in Erinnerung kommen. Es kann eine große Erleichterung bewirken, diese schmerzhaften Gefühle einmal wirklich zuzulassen, am besten mit Unterstützung eines befreundeten Menschen, der uns hält und uns vorbehaltlos empathisch zuhört. Wenn wir die dazu gehörenden Bedürfnisse dann voll und ganz in den Blick bekommen und als wichtige Qualitäten in unserem Leben anerkennen, können wir spüren, wie sehr wir uns ihre Erfüllung wünschen, weil sie uns glücklicher machen würde. Dann fangen wir an, uns innerlich aufzurichten, uns mit der Tragweite ihrer Erfüllung zu verbinden und schließlich Verantwortung dafür zu übernehmen, dass wir diese bekommen.

An diesem Punkt sind wir nicht mehr im Mangel-Denken, sondern können aus einem Gefühl der Fülle heraus unseren offenen Blick auf das Gegenüber richten.

Verzweiflungsarbeit

Die Vorbereitung zu solchen schwierigen Begegnungen hat Joanna Macy *Verzweiflungsarbeit* genannt (13). Sie besteht darin, einerseits, wie oben beschrieben, die eigenen Gefühle und Bedürfnisse, die durch den Trigger wachgerufen wurden, in einem geschützten Rahmen vollständig auszudrücken und anzuerkennen. Andererseits, uns den Gefühlen und Bedürfnissen des Absenders des Triggers zu öffnen, um ihn nicht als Monster, sondern in seiner *Menschlichkeit* sehen zu können. Ohne den ersten Teil wird uns allerdings dieser zweite nicht gelingen, denn solange wir Urteile oder Feindbilder über den anderen in uns tragen, bleibt unser Herz verschlossen.

Der dritte Teil der Verzweiflungsarbeit ist dann nach Macy das Rollenspiel, bei dem wir versuchen, jemandem empathisch zu begegnen, der oder die uns wie der Mensch anspricht, welcher uns den Trigger geliefert hatte.

Das Baustellenmodell

Graphik: Baustellenmodell. (Quelle: Hamburger Institut für Gewaltfreie Kommunikation / Simran K. Wester (Hrsg): *Gemeinsam für persönlichen und sozialen Wandel*)

Das Baustellenmodell bietet einen Überblick über die verschiedenen Themen der Vorbereitungsebene (1) und der Begegnungsebene (2).

Solange wir uns auf der Vorbereitungsebene bewegen, sind wir noch nicht im Kontakt mit der Person, deren Verhalten für uns ein Auslöser war. Wir können uns allerdings an jemanden wenden, um Unterstützung bei dieser Arbeit zu bekommen. Erst auf der Begegnungsebene treten wir mit unserem Kontrahenten in Kontakt.

Empathische Vermutung

Nachdem wir uns ausgiebig der Selbst-Einfühlung zugewandt haben, richten wir jetzt unsere Aufmerksamkeit auf das Gegenüber – allerdings noch nicht im echten Kontakt, sondern in Gedanken. Wir versetzen uns in diesen Menschen hinein und versuchen zu verstehen und zu errahnen, was in ihm vor sich gegangen sein könnte zu dem Zeitpunkt, als er sich auf die für uns herausfordernde Weise verhalten hat, und wie es ihm vermutlich jetzt geht. Auch hier ist es sehr hilfreich, sich an das von Rosenberg vorgeschlagene Modell der vier Schritte oder Aspekte zu halten: die Beobachtung, die Gefühle, die Bedürfnisse und die Bitte, die wir hinter jeder noch so seltsamen Aussage heraushören können.

Was haben die Absender der an Frau Künast gerichteten Kommentare also möglicherweise beobachtet, was für sie der Auslöser für ihre Reaktion war? In keinem der Posts wird das direkt angesprochen. Möglicherweise war es Frau Künasts Tweet, den sie im Juli 2016 in der Nacht nach der Tötung des afghanischen Mannes abgeschickt hatte, der in Nürnberg vier Menschen in der S-Bahn mit einer Axt angegriffen hatte. Frau Künast hatte in ihrem Posting gefragt, warum der Mann nicht angriffsunfähig gemacht werden konnte, anstatt ihn zu erschießen. (14) Vielleicht waren es auch andere Aussagen von ihr, die für diese Leute ein Trigger waren. Vielleicht genügte, dass sie für einige Menschen als Feindbild-Projektionsfläche in den Medien auftauchte – das lässt der Mangel an Argumenten und Fragen und die Menge an Beschimpfungen in diesen Kommentaren vermuten. Frau Künast täte gut daran, diese Beschimpfungen nicht persönlich zu nehmen, sie sagen nichts über sie und einiges über die Absendenden aus. Sie sind nach Rosenberg ein *tragischer Ausdruck unerfüllter Bedürfnisse* auf Seiten dieser Menschen.

Um wirklich verstehen und mitfühlen zu können, was in jemandem vorgeht, der sich so ganz anders als wir und für uns befremdlich oder sogar verletzend verhält, können wir uns fragen: wenn wir uns so verhalten würden, wie dieser Mensch, wenn wir zum Beispiel so einen Text verfasst hätten, so voller Beleidigungen und Beschimpfungen – was müsste in uns los sein? Was müssten wir erlebt haben, um uns so hasserfüllt zu äußern? Wie würden wir uns fühlen und was wäre unsere tiefste Sehnsucht?

Hass

Was all diesen Kommentaren gemein ist, ist die Wut und der Hass, die ihn ihnen zum Ausdruck kommen. Wie weiter oben beschrieben, verbergen sich andere Gefühle unter Wut, die mit nicht geäußerten Bedürfnissen zu tun haben. Erfahrungsgemäß handelt es sich um Angst oder eine Form davon, wie Unsicherheit, Ohnmacht oder Hilflosigkeit, die schwerer auszuhalten sind als Wut oder Hass. Außerdem weitere Gefühle wie Enttäuschung, Frustration oder Einsamkeit.

Wer sich nach Arno Grün (15) in seiner Kindheit nicht-liebenden Eltern unterwerfen und dafür in sich alle Bedürfnisse nach Angenommensein, Zuwendung, Verständnis, Nähe, liebevolle Fürsorge und so weiter unterdrücken und verachten lernen musste, wird als erwachsener Mensch eher diejenigen hassen und als Feinde sehen, die in diesem Sinne bedürftig erscheinen oder die sich und anderen diese Bedürfnisse zu erfüllen versuchen. Diesen Hass in sich aufzulösen wird nach Grün nur

denjenigen gelingen, die sich ihrem tiefen, verdrängten Schmerz stellen und ihn zulassen – was für manche so beängstigend sein dürfte, dass die Betroffenen lieber den Hass auf das Andere, das Fremde, das im Grunde Menschliche behalten und es bekämpfen. In diesem Fall wird es vermutlich aussichtslos sein, ein Gespräch auf Augenhöhe führen zu wollen – diese Menschen brauchen vor allem therapeutische Hilfe, um die traumatische Verformung in sich auflösen zu können.

Natürlich sind nicht alle Menschen, die sich ausfällig äußern, auf diese durch Grün beschriebene Weise traumatisiert. Das Wissen um diese mögliche Traumatisierung bei Menschen, die sich hasserfüllt verhalten, lässt es uns jedoch leichter akzeptieren, wenn jemand sich nicht auf ein Gespräch einlassen will, bei dem eine Annäherung stattfinden könnte.

Resonanz

Wir versetzen uns also in den anderen Menschen hinein und ‚gehen eine Meile in seinen Schuhen‘. Unsere Empathie - Fähigkeit ist jetzt gefragt. Wir leihen ihm unser Herz, um zu fühlen, was er fühlt und um in Verbindung mit den Bedürfnissen zu kommen, die in ihm wach sind. Sobald uns dies gelingt, bemerken wir vielleicht eine Erleichterung in uns, vielleicht ein Aufatmen. Plötzlich können wir sagen: ah okay, jetzt verstehe ich, was in diesem Menschen vermutlich los ist, worum es ihm wahrscheinlich geht. Wir sind in *Resonanz* gegangen – diese Gefühle und Bedürfnisse kennen wir ja schließlich auch - und können den anderen nun in seiner ganzen Menschlichkeit erkennen. Erst jetzt wird echte Augenhöhe in der Begegnung möglich sein.

Dabei ist wichtig zu beachten, dass Bedürfnisse bei jemand anderem zu *erkennen* und *anzuerkennen* nicht bedeutet, sie *erfüllen* zu müssen. Das bleibt die Verantwortung der anderen Person. Wir können zu ihrer Erfüllung beitragen, wenn wir das wollen, dazu sind wir jedoch nicht verpflichtet. Die Gefühle und Bedürfnisse der anderen Person im Blick zu behalten hilft uns jedoch, in der Empathie bleiben zu können und nicht in einen Verteidigungs- oder Rechtfertigungsmodus zu verfallen, wenn wir im Gespräch angegriffen werden sollten.

Ob eine Offenheit besteht, ins Gespräch zu kommen und eine versöhnliche Einigung zu finden, lässt sich nur feststellen, wenn wir den nächsten Schritt gehen und diesen Menschen zu so einem Gespräch einladen.

Die Bitte - eine Einladung

Wir begeben uns jetzt auf die tatsächliche *Begegnungsebene*, in der wir das Gegenüber ansprechen. Im Grunde geht es dabei darum, diesen Menschen zu bitten, zu unserem Bedürfnis *zu verstehen und verstanden zu werden* beizutragen, und zu unserem Bedürfnis nach einem friedlichen Miteinander. Wir nähern uns ihm dabei mit genau dem Respekt, den wir selbst erleben möchten.

Die Voraussetzung ist, wie weiter oben beschrieben, dass wir wirklich bereit sind, die ‚Waffen‘ niederzulegen – unsere Vorbehalte, Kritik, Anschuldigungen, Feindbilder und (Totschlag-) Argumente. Diese Bereitschaft, uns unserem Gegenüber ‚ohne Waffen‘ zu nähern und es auf ein Gespräch einzuladen, bei dem es nicht zu befürchten braucht, am Ende als Verlierer dazustehen, erfordert innere Abgeklärtheit und die Freiheit von Erwartungen. Unsere Wut auf diesen Menschen sollte zu diesem Zeitpunkt durch die Empathie-Arbeit (Baustelle 1a und 1b) verflogen sein, sie würde uns nur im Weg stehen. Wenn wir unterwegs merken, dass wir doch wieder ärgerlich werden, kann es hilfreich sein, uns eine Auszeit aus dem Gespräch zu nehmen und durch Selbst-Einfühlung zu klären, was der Trigger für uns war, welche Gefühle dadurch ausgelöst und welche Bedürfnisse alarmiert wurden – und vielleicht auch, welche Bitte wir dazu an das Gegenüber haben.

Die Einladung wird sich in ihrer Wortwahl und Form an die jeweilige Situation anpassen – wichtig ist nur, dass es eine wirkliche Bitte ist und keine Forderung. Dabei ist das Wörtchen ‚bitte‘ nicht

erforderlich – im Gegenteil, es kann wie die höfliche Verpackung einer Forderung daherkommen. Eine Bitte ist immer eine Frage, eine Einladung, und dadurch gekennzeichnet, dass sie dem anderen Menschen die Freiheit lässt, darauf einzugehen oder nicht. Ein Nein als Antwort braucht dabei nicht das Ende unseres Gesprächsanliegens zu sein, wir können immer fragen, was es ihm erleichtern würde, sich auf unseren Wunsch einzulassen.

Drei Bitten beziehungsweise Fragen haben sich bewährt, um zu einem solchen Gespräch einzuladen:

1. Ob es eine grundsätzliche Bereitschaft zu einem Gespräch gibt und welcher Zeitpunkt passen könnte?
2. Ob die Person bereit ist über das Thema XY (im Falle von Frau Künast: über den Inhalt des Kommentars) zu sprechen mit dem Ziel, eine für beide Seiten zufriedenstellende Einigung zu finden?
3. Ob die Person bereit ist, in diesem Gespräch so vorzugehen, dass beide Seiten mit ihren Anliegen vollständig gehört werden?

Verstehen und Verstanden werden

Wenn die eingeladene Person diesen drei Bitten zustimmt, kann es losgehen. Ein Termin wird vereinbart, das Ziel des Gesprächs noch einmal bekräftigt, und dann entschieden, wer beginnt. Normalerweise empfiehlt es sich, dem Eingeladenen den Vortritt zu lassen und ihm erst einmal zuzuhören oder nach seinem Befinden in Bezug auf das Thema zu befragen (Baustelle 2b), es kann aber auch sein, dass er erst einmal zuhören möchte und wir selbst mitteilen können, was in uns vorgeht in Bezug auf das Thema (Baustelle 2a)

Während wir zuhören, kann es sehr hilfreich sein, besonders nach für uns aufschlussreichen Mitteilungen, diese noch einmal zusammenzufassen, um uns zu vergewissern, dass wir sie richtig mitbekommen haben. Dabei kann sich natürlich herausstellen, dass die Bedürfnislage beim Gegenüber ganz anders ist, als wir vermutet hatten – das macht aber nichts aus, solange wir im Blick behalten, dass es uns ja um das Verstehen geht.

Wenn unser Gegenüber nicht zu dem Thema spricht, das wir vereinbart haben, sondern zum Beispiel irgendwelche Argumente oder Vorwürfe anbringt, können wir es – respektvoll – unterbrechen und entweder daran erinnern, zu der vereinbarten Frage zurück zu kehren, nämlich welches Anliegen (welche Gefühle und Bedürfnisse) es zu seiner für uns schwierigen Aussage oder Verhaltensweise bewegt hatte. Wir können auch direkt fragen: Ich möchte gerne verstehen, was in Ihnen los war, als Sie das gesagt/ geschrieben/ getan haben, und worum es Ihnen dabei ging? Oder vielleicht noch besser, die eigene Vermutung als Frage anbieten: Kann es sein, dass Sie damals, als Sie das gesagt/geschrieben/getan haben, (zum Beispiel) aufgewühlt und irritiert waren, weil Ihnen (zum Beispiel) Solidarität mit den Opfern wichtig war?

Erfahrungsgemäß ist eine Frage, die mit ‚warum‘ beginnt (Frau Künast hatte gefragt: warum haben Sie mir diese Mail geschickt?), nicht gut geeignet, eine Antwort über die Bedürfnisse der anderen Person zu erhalten. Sie wird leicht als Herausforderung verstanden und zieht dann eine Rechtfertigung nach sich.

Wie auch immer die Antwort ausfällt, wenn wir in einer empathischen Haltung bleiben, können wir unsere Aufmerksamkeit auf die dahinter liegenden Bedürfnisse richten und uns immer wieder mal vergewissern, dass wir sie richtig verstehen. Irgendwann wird das Gegenüber den Eindruck gewonnen haben, wirklich verstanden worden zu sein. Dann können wir ihm danken für seine Bereitschaft und fragen, ob es wissen möchte, wie es uns mit dem Gehörten geht.

Wenn wir dann über uns sprechen wollen, empfiehlt es sich, auch hier mit einer Frage zu beginnen, wie zum Beispiel: Möchten Sie jetzt hören, was Ihre Aussage/ Ihr Verhalten damals bei mir ausgelöst hat? Und dann berichten wir von unseren Gefühlen und Bedürfnissen (am besten, ohne die Wörter ‚Gefühle‘ und ‚Bedürfnisse‘ zu verwenden) – und achten darauf, dass wir dabei keinen versteckten Vorwurf hineinpacken, wie er zum Beispiel in Pseudo-Gefühlen enthalten ist (siehe weiter oben). Ebenso wie vorher bei wichtigen Aussagen unseres Gegenübers, können wir jetzt bei Punkten, die uns besonders wichtig sind, unser Gegenüber bitten, uns mitzuteilen, was bei ihm angekommen ist. Wir vergewissern uns damit, dass wir uns verständlich ausgedrückt hatten.

Zuletzt fragen wir diesen Menschen (wenn er es nicht schon von sich aus mitgeteilt hat), wie es ihm mit dem Gehörten geht und ob er etwas damit anfangen kann.

So kann es noch ein paar Mal hin und her gehen, bis auf beiden Seiten eine Zufriedenheit entstanden ist und das Einverständnis besiegelt werden kann. Wenn dann noch für ein bestimmtes Problem eine Lösung gebraucht wird, wird es leicht sein, eine zu finden, mit der beide einverstanden sind.

Dies ist natürlich ein idealer Verlauf eines Konfliktlösungsgesprächs und wird in der Praxis so vermutlich nur selten stattfinden. Die Erfahrung zeigt jedoch, dass eine feste Verankerung der empathischen Haltung die Wahrscheinlichkeit enorm erhöht, dass eine echte Verständigung stattfinden kann und beide bereichert aus diesem Gespräch hervorgehen.

Quellen:

- (1) Stuff, Britta: *Die Heimsuchung*. Der Spiegel 44 / 2016
- (2) Rosenberg, Marshall B. & Seils, Gabriele: *Konflikte lösen durch Gewaltfreie Kommunikation*. Freiburg 2012, S. 69
- (3) Carl Rogers: *Entwicklung der Persönlichkeit. Psychotherapie aus der Sicht eines Therapeuten*. Stuttgart 2000, 13. Auflage, und *Der neue Mensch*. Stuttgart 1993, 5. Auflage.
- (4) Rosenberg, Marshall B. & Seils, Gabriele: *Konflikte lösen durch Gewaltfreie Kommunikation*. Freiburg 2012, S. 43
- (5) Rosenberg, Marshall B.: *Die Sprache des Friedens sprechen – in einer konfliktreichen Welt*. Paderborn 2006, S. 37
- (6) Maslow, Abraham H.: *Psychologie des Seins*. München 1973, S. 10
- (7) Baumgartner, Sybille/ O'Connor, Katharina/ Thalheim, Simone: *Theorie und Methode der Gewaltfreien Kommunikation*, in: Geiger, Sabine/ Baumgartner, Sibylle (Hg.): *Empathie als Schlüssel. Gewaltfreie Kommunikation in psychologischen Berufen*. Weinheim 2015, S. 15-69, hier S. 69
- (8) Rosenberg, Marshall B.: *Gewaltfreie Kommunikation. Eine Sprache des Lebens*. Paderborn 2016, S. 140
- (9) Stuff, Britta: *Die Heimsuchung*. Der Spiegel 44 / 2016
- (10) Rosenberg, Marshall B.: *Gewaltfreie Kommunikation. Eine Sprache des Lebens*. Paderborn 2016, S. 32
- (11) Rosenberg, Marshall B.: *Gewaltfreie Kommunikation und Macht: In Institutionen, Gesellschaft und Familie*. Paderborn 2017, S. 20-23
- (12) Rosenberg, Marshall B.: *Die Sprache des Friedens sprechen – in einer konfliktreichen Welt*. Paderborn 2006, S. 80
- (13) Macy, Joanna und Young Brown, Molly: *Die Reise ins lebendige Lebe. Strategien zum Aufbau einer zukunftsfähigen Welt*. Paderborn 2003, Kapitel 7
- (14) Stuff, Britta: *Die Heimsuchung*. Der Spiegel 44 / 2016
- (15) Arno Grün: *Verratene Liebe, Falsche Götter*. Kapitel: Feindbilder – siehe auch <https://www.youtube.com/watch?v=xU9baskG1CQ>