

## Vom gewaltfreien Umgang mit Hass

Simran K. Wester

Erschienen in KONSTRUKTIVE KOMMUNIKATION IN DER DEMOKRATIE. EIN BAUSTEIN IN DER POLITISCHEN BILDUNG. HERAUSGEGEBEN VON GEGEN VERGESSEN – FÜR DEMOKRATIE E.V. Dezember 2020

Als sich Renate Künast, Bundestagsabgeordnete der Grünen, im Oktober 2016 auf den Weg gemacht hat, die Leute aufzusuchen, die ihr beleidigende Kommentare und sogenannte Hassposts in Sozialen Netzwerken geschickt hatten<sup>1</sup>, war ich davon sehr beeindruckt. Es gehört Mut dazu, sich den Menschen zuzuwenden, die einen mit Einschüchterungen aus der Bahn werfen wollten. Renate Künast ließ sich dabei von einer Journalistin begleiten. Sie wollte die Menschen so besuchen, wie auch sie in ihr Leben getreten waren, uneingeladen und unangemeldet. Sie kam dabei jeweils direkt zur Sache und sagte noch an der Haustür, nachdem sie sich vorgestellt hatte, so etwas wie: ‚Ich möchte wissen, warum Sie mir das hier geschrieben haben‘, und hielt den Angesprochenen einen Ausdruck ihrer Kommentare 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 der Konfrontierten tatsächlich versucht haben, Künasts Frage zu beantworten, ist nach meinem Eindruck doch in keinem Fall eine echte Verständigung zustande gekommen. Was die Politikerin 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 auf die Frage hinaus, wer Recht hatte, und selbst das wurde nicht geklärt.

Mutig finde ich diesen Versuch auf jeden Fall deswegen, weil 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 nicht egal sind.

Für einen solchen Schritt zielführende und geeignete Strategien zu finden ist herausfordernd. Abhängig von der jeweiligen Situation, den jeweiligen Beteiligten und der eigenen Betroffenheit muss jede\*r einen eignen Weg finden. Der Ansatz der Gewaltfreien Kommunikation kann für einen solchen Schritt hilfreiche Anregungen geben. Er birgt gerade für den Dialog und das Aufeinanderzugehen große Chancen. Denn Gewaltfreie Kommunikation kann dazu beitragen, mit jemandem, dessen Verhalten uns nicht zusagt, ein echtes Gespräch zu führen und zu einer einvernehmlichen Verständigung zu kommen. Das Beispiel von Renate Künast wurde ausgewählt, nicht um Kritik anzubringen, sondern um anhand einer konkreten Situation die Potentiale der Gewaltfreien Kommunikation in Bezug auf konstruktive Kommunikationswege zu erläutern.

### Das Prinzip Augenhöhe

Eine der wichtigsten Einsichten der Gewaltfreien Kommunikation ist 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. Gleichwürdigkeit kann beispielsweise durch einen transparenten Kommunikationsweg ausgedrückt werden. Dazu zählt, dass die Gesprächspartner\*innen über einen Gesprächswunsch informiert und Überrumpelungen vermieden werden. Bestandteil dessen ist, dass auch klar kommuniziert wird, wer an dem Gespräch teilnehmen wird und in welchem Setting es stattfindet. Überrumpelungsstrategien können eine automatische Abwehrhaltung hervorrufen. Die eigene Würde wird als bedroht empfunden, da Gefahr gesehen

wird, sich zu blamieren. Die Bereitschaft und die Fähigkeit, sich auf ein echtes Gespräch einzulassen, kann mit Transparenz und Augenhöhe größer sein.

Um wirkliche Augenhöhe zu ermöglichen, ist es sinnvoll, die Begegnung in Gegenseitigkeit anzubahnen. Dazu muss man sich selbst gut vorbereiten und folgende Fragen für sich beantworten: Was ist das Ziel der Begegnung? Was soll am Ende dabei herauskommen? Ist es, 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 zu verdeutlichen, dass es im Unrecht ist und man selbst im Recht?

Eine direkte Konfrontation, mit dem Wunsch auf moralisches Fehlverhalten hinzuweisen oder auf Rechtfertigungen zu drängen, führt in der Regel zu einer Verhärtung der Fronten statt zu einer Aufweichung.

#### Das Prinzip: Erst Verbindung, dann Lösung

Eine weitere wichtige Einsicht der Gewaltfreien Kommunikation ist das Prinzip: *Erst Verbindung, dann Lösung*. Der Psychologe Marshall Rosenberg, 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.“<sup>2</sup>

Dieses 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 daranmachen, die Bedürfnisse hinter dem Verhalten anderer 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 diesen Menschen in uns tragen, auf unsere darunterliegenden, nicht erfüllten Bedürfnisse abzuklopfen und die damit zusammenhängenden Gefühle zuzulassen. Im Beispiel von Renate Künast könnte das erste Urteil gewesen sein: ‚So ein Idiot‘. Unter diesem Urteil lag vielleicht das Bedürfnis nach achtsamem, respektvollem Umgang sowie das nach seelischer und körperlicher Unversehrtheit. Die Verletzung und Enttäuschung darüber, dass jemand ihr so etwas schreibt und diese für sie wichtigen Bedürfnisse dadurch negiert werden, könnte jetzt Raum bekommen.

Wir entspannen uns, wenn wir Gefühle zulassen und Bedürfnisse anerkennen. 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, der genauso wie wir selbst Gefühle hat und sich für seine Bedürfnisse einsetzt – wenn auch auf eine Weise, die für uns vielleicht schmerzhaft ist und im ersten Moment nicht verständlich erscheint.

#### Das Prinzip: Bedürfnisse anerkennen

Das Wissen um unsere *Bedürfnisse* steht zentral in der Haltung der Gewaltfreien Kommunikation. Sie wurden maßgeblich durch den amerikanischen Psychotherapeuten Carl Rogers in den 1950er bis 80er Jahren<sup>3</sup> formuliert und stellen die Grundausstattung dar, mit der wir Menschen durch das Leben navigieren. Sie zu erfüllen oder erfüllt zu bekommen, macht uns glücklich. Gelingt das nicht, werden wir unglücklich.

Marshall Rosenberg hat als Schüler und späterer 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.“<sup>4</sup>

Bedürfnisse sind nach Rosenberg *universell*, das heißt, „alle Menschen haben dieselben Bedürfnisse“, 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 etwa zu Abraham Maslow, der die Bedürfnispyramide entwickelt hat<sup>5</sup>, nicht hierarchisch, sondern bezieht sich auf den jeweiligen Augenblick. „In jedem Moment sind menschliche Bedürfnisse erfüllt bzw. unerfüllt.“<sup>6</sup> In konkreten Situationen können einzelne Bedürfnisse wichtiger sein als andere. Bedürfnisse, die in einer Auseinandersetzung eine Rolle spielen können, sind zum Beispiel: Anerkennung, Würdigung, Verständnis, Rücksichtnahme, Selbstbestimmung, Zugehörigkeit.

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 Renate Künast sich entschieden hatte, die Absender der Hassposts ausfindig zu machen und ihnen einen Überraschungsbesuch abzustatten, war eine mögliche Strategie. Kommunikationswege sind vielfältig, einen ‚Königsweg‘ gibt es nicht, dafür sind die jeweiligen Rahmenbedingungen und Ausgangslagen zu variabel.

### Das Prinzip: Gefühle ernst nehmen

Den Zustand unserer Bedürfnisse erkennen wir an unseren Gefühlen: *unangenehme* Gefühle deuten auf *unerfüllte* Bedürfnisse hin, *angenehme* Gefühle auf *erfüllte*. Die Kommentare dürften bei Renate 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 das Gegenüber. Solche Aussagen 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 ein Satz 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.)

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 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.<sup>7</sup> 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 darunterliegenden 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 berücksichtigt zu haben. Wenn wir diesem Impuls folgen, stellen wir uns selbst als ‚Opfer‘ dar und den anderen 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. Mit dieser Haltung konfrontiert, würde zudem das Gegenüber es vermutlich als Unterwerfung oder Einknicken sehen, wenn es seine ‚Fehler‘ eingestehen würde. Dies kann keine nachhaltige Basis für eine Verständigung sein.

### Das Baustellenmodell

#### **Graphik: Baustellenmodell.**

**Bildunterschrift:** Das Baustellenmodell bietet einen Überblick über die verschiedenen Themen der Vorbereitungsebene (1) und der Begegnungsebene (2). (Quelle: Hamburger Institut für Gewaltfreie Kommunikation/Simran K. Wester (Hg): *Gemeinsam für persönlichen und sozialen Wandel Hamburg*, 2008, S. 27)

Solange wir uns vorbereiten, 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 unseren Kontrahent\*innen in Kontakt.

### Selbst Verantwortung übernehmen

Andere für die Erfüllung unserer Bedürfnisse verantwortlich zu sehen, bringt uns zudem in eine Abhängigkeit von ihnen, 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“<sup>8</sup>, auch wenn manche dafür über viel mehr Ressourcen verfügen als andere.

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. Erfahrungsgemäß ist dabei eine Einladung, eine Bitte an das Gegenüber erfolversprechender, als zu fordern, anzuordnen oder sonst eine Maßnahme zu ergreifen, die das Gegenüber unter Druck setzt. Denn das ruft mit großer Wahrscheinlichkeit Widerstand und Trotz hervor, weil dadurch beim anderen 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 Rosenberg<sup>9</sup> sind dies alles gewaltvolle Formen der Kommunikation, weil sie das Gegenüber versuchen zu zwingen, sein Verhalten zu ändern. Rosenberg nennt diese Vorgehensweisen „tragische Ausdrucksformen von unerfüllten Bedürfnissen“<sup>10</sup>, weil sie geradezu verhindern, dass unsere Bedürfnisse erfüllt werden oder uns das einen hohen Preis kostet, nämlich das vertrauensvolle, kooperative, friedliche Miteinander.

Wichtig zu wissen ist dabei auch, dass es keinen Sinn ergibt, 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 unsere Aufmerksamkeit auf unsere Bedürfnisse richten 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.

Empathisch auf das Gegenüber zu schauen ist dann besonders schwer, wenn wir sehr verletzt oder enttäuscht sind, und es kann Jahre dauern, bevor wir in der Lage sind, uns dem Schmerz zu stellen. Es ist wichtig, die eigene Verletztheit vollständig anzuerkennen, bevor wir dem Gegenüber verzeihen, sonst können die Feindbilder sich noch tiefer verankern und dann bei einer anderen Gelegenheit wieder auf den Plan treten. Bis wir in der Lage sind, dem als feindlich empfundenen Gegenüber auf Augenhöhe zu begegnen, kann es daher zum eigenen Schutz notwendig und sinnvoll sein, auf Abstand zu bleiben und sich Unterstützung von solidarisch mit uns Verbündeten zu holen.

Eine andere Frage ist hier auch relevant: Was bringt es uns (welche Bedürfnisse erfüllen wir uns damit), wenn wir andere in solch eine Kategorie zwingen?

Erst, wenn wir bei uns selbst diese in tieferen Schichten verborgenen Bedürfnisse in den Blick nehmen und würdigen, können wir die Feindbilder loslassen. Sie waren nur eine Strategie, um die verborgenen Bedürfnisse zu erfüllen. 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 einem Engagement für Demokratie und somit gegen Nazis verschrieben haben. Diese Zugehörigkeit können wir auch anders sichern als dadurch, dass wir dem Gegenüber 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 – ist das wesentliche Ziel, 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 erleichternd wirken, diese schmerzhaften Gefühle einmal wirklich zuzulassen, am besten mit Unterstützung eines befreundeten Menschen, der uns hält und uns vorbehaltlos empathisch zuhört. Wenn wir die dazugehörenden 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 die Autorin Joanna Macy *Verzweiflungsarbeit* genannt.<sup>11</sup> 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 zu öffnen, der uns getriggert hat, 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 die Person anspricht, welche den Trigger ausgelöst hat.

## Die Sphäre des Gegenübers: 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 erst einmal in Gedanken. Wir versetzen uns in diesen Menschen hinein und versuchen zu verstehen und zu erahnen, was in ihm vor sich gegangen sein könnte, als er sich für uns herausfordernd 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 also diejenigen, die Hasskommentare an die Politikerin Renate Künast geschickt haben, möglicherweise beobachtet, was war für sie Auslöser der Reaktion? Vielleicht genügte, dass sie für einige Menschen als Feindbild-Projektionsfläche in den Medien auftauchte.

Eine entlastende Strategie für Betroffene kann es sein, die getätigten Aussagen nicht persönlich zu nehmen. Auch dieser Schritt ist herausfordernd und vielleicht nicht immer möglich. Jedoch sagen die Hasskommentare nichts über einen selbst aus aber einiges über die Absender. Sie sind nach Rosenberg ein *tragischer Ausdruck ihrer unerfüllten Bedürfnisse*. 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?

## Der Hass als Ausdruck nicht befriedigter Bedürfnisse

Was all diesen Kommentaren gemein ist, sind die Wut und der Hass, die ihn ihnen zum Ausdruck kommen. Wie weiter oben beschrieben, verbergen sich andere Gefühle unter der Wut, die mit nicht geäußerten Gefühlen und Bedürfnissen zusammenhängen. 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, Traurigkeit, Frustration oder Einsamkeit.

Wer sich 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, sagt der Schriftsteller und Psychologe Arno Grün. 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 festhalten und es bekämpfen. In diesem Fall wird es vermutlich aussichtslos sein, ein Gespräch auf Augenhöhe zu führen – diese Menschen brauchen vor allem therapeutische Hilfe, um die traumatische Verformung in sich auflösen zu können.

Natürlich sind nicht alle Menschen, die sich menschenverachtend äußern, auf die beschriebene Weise traumatisiert. Das Wissen um diese mögliche Traumatisierung bei hasserfüllten Menschen, lässt es uns jedoch leichter akzeptieren, wenn jemand sich nicht auf ein Gespräch einlassen will, bei dem man sich annähern könnte.

### In Resonanz gehen

Wir versetzen uns also in den anderen Menschen hinein und ‚gehen eine Meile in seinen Schuhen‘. Unsere Empathiefähigkeit 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: 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. Dafür ist der\*die andere selbst verantwortlich. Wir können dazu beitragen, wenn wir das wollen, sind jedoch nicht verpflichtet. Die Gefühle und Bedürfnisse der anderen Person im Blick zu behalten, hilft uns jedoch, empathisch bleiben zu können und nicht in einen Verteidigungs- oder Rechtfertigungsmodus zu verfallen, wenn wir im Gespräch angegriffen werden.

Ob eine Offenheit besteht, ins Gespräch zu kommen und sich versöhnlich zu einigen, lässt sich nur feststellen, wenn wir den ersten Schritt gehen und Menschen zu so einem Gespräch einladen.

### Die Bitte als 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 beizutragen, ihn *zu verstehen* und von ihm *verstanden zu werden*, und dadurch zu unserem Bedürfnis nach einem friedlichen Miteinander. Wir nähern uns unserem Gegenüber dabei mit genau dem Respekt, den wir selbst erfahren möchten.

Die Voraussetzung ist, dass wir wirklich bereit sind, die ‚Waffen‘ niederzulegen, das heißt unsere Vorbehalte, Kritik, Anschuldigungen, Feindbilder und (Totschlag-)Argumente. Diese Bereitschaft, uns unserem Gegenüber ohne ‚Waffen‘ zu nähern, und es zu einem Gespräch einzuladen, bei dem es nicht befürchten muss, am Ende als Verlierer dazustehen, erfordert, innerlich abgeklärt und frei von Erwartungen zu sein. Unsere Wut sollte zu diesem Zeitpunkt durch die Empathie-Arbeit (siehe Grafik oben Baustelle 1a und 1b) verschwunden sein, denn sie würde uns nur im Weg stehen. Spüren wir erneut Ärger, kann eine Auszeit im Gespräch helfen, in der wir durch Selbst-Einfühlung klären, was triggernd war, welche Gefühle 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 und keine Forderung ist. Dabei ist das Wörtchen ‚bitte‘ nicht erforderlich – im Gegenteil, es kann dazu dienen, eine Forderung zu verschleiern. Eine Bitte ist dadurch gekennzeichnet, dass sie dem anderen Menschen die Freiheit lässt, darauf einzugehen oder nicht. Ein Nein muss dabei nicht das Ende unseres Gesprächsanliegens sein – wir können immer fragen, was es unserem Gegenüber erleichtern würde, sich auf unseren Wunsch einzulassen. Drei Bitten beziehungsweise Fragen haben sich bewährt, um zu einem solchen Gespräch einzuladen:

1. Gibt es eine grundsätzliche Bereitschaft zu einem Gespräch und welcher Zeitpunkt könnte passen?
2. Ist die Person bereit, über das Thema XY zu sprechen, mit dem Ziel, eine für beide Seiten zufriedenstellende Verständigung zu finden?
3. Ist die Person bereit, 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 oder der Eingeladenen den Vortritt zu lassen und erst einmal zuzuhören oder nach dem Befinden in Bezug auf das Thema zu fragen (Baustelle 2b). Es kann aber auch sein, dass unser Gegenüber 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, insbesondere für uns aufschlussreiche Mitteilungen noch einmal zusammenzufassen, um uns zu vergewissern, dass wir sie richtig verstanden haben. Dabei kann sich natürlich herausstellen, dass die Bedürfnislage beim Gegenüber anders ist, als wir vermutet hatten – das macht aber nichts, solange wir im Blick behalten, dass es uns ja um das *Verstehen* geht.

Wenn unser Gegenüber vom Thema abweicht und zum Beispiel irgendwelche Argumente oder Vorwürfe anbringt, können wir das Gespräch – respektvoll – unterbrechen und entweder daran erinnern, zum vereinbarten Thema zurückzukehren. Wir können aber 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, nicht gut geeignet, mehr über die Bedürfnisse des anderen zu erfahren. 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 dahinterliegenden Bedürfnisse richten und uns immer wieder mal vergewissern, dass wir sie richtig verstehen. Irgendwann wird das Gegenüber den Eindruck gewinnen, wirklich verstanden worden zu sein. Dann können wir uns für die Bereitschaft bedanken und die andere Person fragen, ob sie Interesse hat zu wissen, wie es uns mit dem Gehörten geht.

Wenn wir – aus dem Bedürfnis heraus, *verstanden zu werden* - 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 Begriffe ‚Gefühle‘ und ‚Bedürfnisse‘ zu verwenden) – und



achten darauf, dass wir darin keinen Vorwurf verstecken, 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 ausdrücken.

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

So kann es noch ein paar Mal hin- und hergehen, bis beide Seiten zufrieden sind und das Einverständnis besiegelt werden kann. Wenn dann noch Probleme offen sind, wird es leicht sein, eine Lösung 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 beide Parteien sich tatsächlich verständigen und bereichert aus diesem Gespräch hervorgehen.

---

1 Stuff, Britta: Die Heimsuchung, in: Der Spiegel 44/2016, S. 24-29.

2 Rosenberg, Marshall B./Seils, Gabriele: Konflikte lösen durch Gewaltfreie Kommunikation, Freiburg 2012, S. 69.

3 Rogers, Carl: Entwicklung der Persönlichkeit. Psychotherapie aus der Sicht eines Therapeuten, 13. Auflage, Stuttgart 2000, und Rogers, Carl: Der neue Mensch, 5. Auflage, Stuttgart 1993.

4 Rosenberg, Seils, Konflikte lösen, 2012, S. 43.

5 Maslow, Abraham H.: Psychologie des Seins, München 1973, S. 10.

6 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.

7 Rosenberg, Marshall B.: Gewaltfreie Kommunikation. Eine Sprache des Lebens, Paderborn 2016, S. 140.

8 Rosenberg, Sprache des Lebens, 2016, S. 32.

9 Rosenberg, Marshall B.: Gewaltfreie Kommunikation und Macht, in: Institutionen, Gesellschaft und Familie, Paderborn 2017, S. 20-23.

10 Rosenberg, Die Sprache des Friedens, 2006, S. 80.

11 Macy, Joanna/Young Brown, Molly: Die Reise ins lebendige Leben. Strategien zum Aufbau einer zukunftsfähigen Welt, Paderborn 2003.