

Streiten mit offenem Visier

Wie kann man mit Menschen ins Gespräch kommen, die nicht zuhören wollen? Überlegungen und Vorschläge aus (alltags)psychologischer Sicht

von Andreas Schiel

Missverständnisse zwischen »der Politik« und »den Bürger/innen« scheinen derzeit an der Tagesordnung zu sein. Im Februar hat der transnationale Thinktank d|part eine bisher eher wenig beachtete, aber ziemlich brisante Studie veröffentlicht. Danach hegen viele Menschen in Deutschland Ängste in Bezug auf die europäische Union. Während aber die ebenfalls in der Studie befragten Bundestags- und Europaabgeordneten viele dieser Ängste als grundlos und vage abtun, scheinen die befragten Einwohner/innen sich sehr konkrete Sorgen zu machen: Sie fürchten sich etwa vor Arbeitsplatzverlusten, vor einem Rückgang der sozialen Sicherung, dem Verlust ihrer nationalen Identität, einem starken Anstieg der Zahlungen an die EU, oder vor einem sinkenden Einfluss Deutschlands in der Welt. Aber, so die Expert/innen von d|part, in den seltensten Fällen fürchten sich die Befragten vor alldem zugleich, und oftmals sind sie nur über ein oder zwei Punkte wirklich besorgt.ⁱ Es scheint also vielen Bürger/innen um recht konkrete Probleme zu gehen, die von ihren Repräsentanten in den Parlamenten zurückgewiesen werden, oder von diesen überhaupt nicht beachtet werden.

Wer schon einmal erfahren hat, wie es sich anfühlt, wenn ein politisches Anliegen, das man selbst als dringlich und wichtig empfindet, von den Verantwortlichen achtlos beiseite gewischt wird, weiß, dass das kein gutes Gefühl ist. Der Schritt von Angst und Sorgen zu Frustration und Wut, er ist nicht weit. Und nicht zuletzt wütenden Protesten quer durch das politische Spektrum ist es ja zu verdanken, dass heute

Bürgerbeteiligung und vielfältige Formen der politischen Mitbestimmung auf (erneut) großes Interesse stoßen.

Was aber, wenn Mitbestimmungs- und Beteiligungsverfahren von denjenigen, die vielleicht am meisten von ihnen profitieren könnten, von vornherein abgelehnt werden, weil sie der gesamten »Politik« misstrauen? Oftmals werden darunter auch alle Bemühungen gefasst, die lediglich das Ziel haben, mit den institutionellen Vertreter/innen dieser Politik überhaupt in einen Dialog zu treten. Eine Antwort wäre sicherlich, die Entscheidungskompetenzen von uns Bürger/innen derart wirksam auszubauen, dass wir immer öfter nicht nur mitreden, sondern auch mitbestimmen können. Der kluge Einsatz von direktdemokratischen Entscheidungen und dessen intelligente Verknüpfung mit Beteiligungsverfahren, wie zum Beispiel im einem sehr lesenswerten Papier des Beteiligungsexperten Nils Jonas für den letzten Themenschwerpunkt des Netzwerks Bürgerbeteiligung vorgeschlagen, kann da helfen.ⁱⁱ

Politische Auseinandersetzungen finden nicht nur auf der Sachebene statt

Doch um diese Veränderungen auf der Sachebene soll es in diesem Artikel nicht gehen. Sondern um diejenigen Herausforderungen, die auf der Beziehungsebene »lauern«, wann immer es um politische Auseinandersetzungen im öffentlichen Raum – und nicht nur dort – geht. Denn einerseits fällt es relativ leicht, die Forderung aufzustellen, ein politisches System müsse nicht nur effektiv etwas für seine Bürger/innen tun, sondern auch dynamisch und flexibel auf ihre Bedürfnisse eingehen. Sehr prägnant hat das zum Beispiel der renommierte Politikwissenschaftler Fritz Scharpf in Anlehnung an Abraham Lincoln in einem Artikel über die demokratischen Defizite der EU getan.ⁱⁱⁱ Politik muss eben auch für das Volk und nicht nur mittelbar durch das Volk praktiziert werden. Aber wie lässt sich andererseits dieser Charakter einer Demokratie und einer Politik für das Volk wirklich spürbar machen und von denen, die direkt oder mittelbar zu den politischen Eliten gehören, authentisch leben?

Denn diese Frage müssen sich ja auch all diejenigen stellen, die in irgendeiner Form Formate der Mitbestimmung und Beteiligung konzipieren, anbieten oder auch nur befürworten. Wie wirkungsvoll, treffsicher und damit auch legitim ist eigentlich Bürgerbeteiligung, wenn sie die so genannten Wütenden, Enttäuschten, Frustrierten und Abgehängten kaum oder gar nicht erreicht? Wie sinnvoll ist ein Dialog über kulturelle Vielfalt, Toleranz und Menschenrechte, wenn diejenigen, die all das anzweifeln und

notorisch gegen es verstoßen, an diesem Dialog keinesfalls teilnehmen wollen, oder tatsächlich nicht teilnehmen können – weil sie sich nicht sprechfähig fühlen oder im ungünstigsten Fall explizit nicht eingeladen wurden? Was man bei alledem berücksichtigen muss, aber viel zu selten wirklich in aller Entschiedenheit berücksichtigt: Es geht um die richtige Kommunikation.

Kommunikation ist wichtig – und nicht trivial!

Viel zu oft noch wird in politischen und auch in politikwissenschaftlichen Kontexten Kommunikation als ein oberflächliches Instrument der Verlautbarung und allenfalls noch Erklärung politischer Positionen (miss)verstanden. Es ist entscheidend, über Kommunikation in der politischen Öffentlichkeit nicht immer nur aus dem Blickwinkel des »ideologischen Propagandisten« oder des »opportunistischen PR-Fachmanns« nachzudenken. Es kommt in einer Demokratie nicht nur darauf an, worüber geredet wird, sondern auch wie.

Oder doch nicht? Eigentlich sollte das ja eine Binsenweisheit sein. Aber welche Schlüsse haben wir bisher aus ihr gezogen? Die Bezeichnungen »Wutbürger« für die Gegner/innen des Stuttgarter Bahnhofsneubaus sowie »Pack« für die Pegida-Demonstrant/innen aus Dresden, können ja wohl nur Durchgangsstationen sein, auf dem Weg zu einem differenzierteren Umgang mit Stimmungen und Meinungen, die nicht in der gepflegten Sprache eines Workshops zu interkultureller Kommunikation und Geschlechtergerechtigkeit vorgetragen werden. Wie aber redet man eigentlich mit Leuten, deren Meinung richtig wehtun kann – und deren Äußerungen teilweise unter die Gürtellinie gehen?

Das ist ganz und gar nicht einfach. Natürlich aber gibt es bereits Ansätze, die in die diese Richtung weisen: Etwa das in vielen Kreisen beliebte und bekannte Konzept der gewaltfreien Kommunikation, etwa. Und wer nicht ganz so grundsätzlich werden will, wählt heute alternative und möglichst egalitäre Diskussionsformate wie Fish-Bowl oder World-Café, versucht Entscheidungen einvernehmlich zu treffen und sucht nach neuen Orten und Arten der Ansprache, die Menschen aus sonst schwer erreichbaren Milieus ansprechen.

All das ist nicht falsch - aber reicht es? Angesichts der ungelösten Herausforderungen durch »besorgte Bürger« und Pegida-Anhänger/innen, durch aufgebrachte Vertreter/innen individueller

Partikularinteressen (Stichwort Energiewende) und gänzlich passive, so genannte »Abgehängte« muss man sagen: Nein, es reicht nicht. Und vielleicht ist der Versuch, den Ansprüchen und Problemen jeder einzelnen Gruppe durch eine Aufrüstung des Methodenarsenals beizukommen, auch wenig nachhaltig. Vielleicht lohnt es sich, durchaus etwas grundsätzlicher zu denken und dafür weniger kompliziert. Vielleicht lohnt es sich zu fragen, wie konfliktfähige Kommunikation in einer pluralen und durch gegenseitigen Respekt geprägten, rechtsstaatlichen Demokratie eigentlich aussehen sollte.

Den gesunden Menschenverstand auffrischen mit Paul Watzlawick

Und hierbei kann ein Ansatz hilfreich sein, der zwar vielen Psycholog/innen und Therapeut/innen noch aus dem Studium oder ihrer fachlichen Ausbildung bekannt sein dürfte. Ein Ansatz, der allerdings überall dort, wo es um politische Diskussionen und gesellschaftliches Miteinander, um die kommunikative Klärung von alltäglichen Problemen und Konflikten geht, kaum berücksichtigt wird. Es handelt sich um Beobachtungen über menschliche Kommunikation, die vor etwa einem halben Jahrhundert Paul Watzlawick gemacht hat. Dabei passen diese hervorragend in den Kontext gesellschaftspolitischer Diskurse, weil sie Menschen und ihre Art zu kommunizieren nicht etwa pathologisieren und in die »Psycho-Ecke« stellen. Im Gegenteil war der überaus pragmatische Psychiater Watzlawick stets bemüht, Probleme unter Einsatz einer schlanken und fast schon intuitiv zu nennenden Psychologie zum Verschwinden zu bringen. Denkbar nah an der Realität und der Lebenspraxis sind seine Überlegungen zur menschlichen Kommunikation und zu Konflikten, die in ihr auftreten können. Menschen, so sagt Watzlawick, streben in aller Kommunikation nach der *Best^a tigung* ihres Selbstbildes. Definiere ich mich zum Beispiel als über die Einwanderungspolitik meines Landes besorgter Mensch, der durch aus seiner Sicht falsche Entscheidungen der Politik mindestens mittelbar gefährdet ist, will ich von Ihnen am liebsten ein verständnisvolles Nicken, Schulterklopfen und gern auch verbale Zustimmung erfahren. Nicht so schön dagegen wäre die Entgegnung: »So ein Quatsch, Ihre Sorgen sind völlig irrational!«

Nun aber wird es spannend: Während eine Entgegnung wie die letztere den »besorgten Bürger« wahrscheinlich entrüstet und ihn aus der Kommunikation bald aussteigen lässt, gibt es eine Reaktion auf seine Äußerung, die keine Zustimmung ist, aber auch keine pauschale Ablehnung seiner Person. Wie das? Paul Watzlawick schlägt hier eine wichtige Unterscheidung vor, die in der Konfliktkommunikation einen außerordentlich hilfreichen Maßstab bieten kann: Natürlich wünscht sich jeder von uns, dass sein

Selbstbild und damit seine wichtigsten Anliegen und Empfindungen in der Kommunikation mit anderen bestätigt werden. Aber – so Watzlawick – nur eine mögliche Antwort, die diese unmittelbare Bestätigung verweigert, ist langfristig wirklich schädlich: Die *Entwertung* dessen, was ein anderer mir kommunikativ verdeutlichen will. Entwertung bedeutet hier: »Was du sagst und was du bist, ist irrelevant. Deine Positionen sind absurd und indiskutabel. Du bist mir im Prinzip egal. Allenfalls störst du mich.«

Ein solches Signal auszusenden laufen wir schnell Gefahr, wenn wir es etwa im Umgang mit den Anhängern der AfD dabei bewenden lassen, sie darauf hinzuweisen, wie irrational und lächerlich ihre Ansichten und Ängste seien. Und dass diese in einem politischen Diskurs nichts zu suchen hätten. Was aber wäre die Alternative jenseits der Zustimmung? Die, wie Watzlawick es nennt, entschiedene *Verwerfung* ihrer Ansichten und Wertungen bei gleichzeitiger Akzeptanz ihres Selbstbildes.^{iv} Wie kann das in der Praxis aussehen? Eine Antwort könnte nun lauten: »Ich verstehe, dass du dir wegen der stark erhöhten Zahl von Zuwanderern Sorgen machst. Das ist sicher kein schönes Gefühl. Allerdings teile ich deine Einschätzung nicht. Aus meiner Sicht stellen Zuwanderer keine Bedrohung für unser Land und unsere öffentliche Ordnung dar. Und zwar, weil ...«.

So könnte der Einstieg in eine Diskussion aussehen, aus der mein Kontrahent nicht sofort wieder aussteigt. Längst nicht jede(r), aber doch sehr viele Menschen finden sich nämlich zu einer Diskussion bereit, wenn sie erfahren, dass ihr Gegenüber unterscheiden kann, zwischen Entwertung und Verwerfung, zwischen der pauschalen Ablehnung und Abwertung ihrer Person und ihrer Ansichten einerseits und der punktgenauen Zurückweisung ihrer Meinung, bei einer grundsätzlichen Akzeptanz ihrer Person andererseits.

Inhaltliche Gegnerschaft und gegenseitiger Respekt müssen sich nicht ausschließen

Das glauben Sie nicht? Denken Sie an andere, alltäglichere kommunikative Settings. Wären Sie bereit, sich als passionierter Rad- und Bahnfahrer in eine Diskussion mit einem Autonarren zu begeben, die Ihnen gegenüber mit den Worten eröffnet wird: »Na Meyer, Sie Idiot fahren wirklich mit dem Fahrrad zur Arbeit?« Um wie viel mehr geneigt, in einen Diskurs einzuwilligen, wären Sie wohl, wenn man Ihnen begegnete mit der Äußerung: »Sie sind also passionierter Radfahrer. Respekt! Für mich wäre das allerdings nichts. Ich halte Autofahren ohnehin für besser, denn...«.

Das Geheimnis einer gelingenden Kommunikation und jedes produktiven politischen Diskurses ist nicht etwa die bedingungslose Bereitschaft, die inhaltlichen Prämissen des Gegenübers anzuerkennen. Legt man das als Kriterium an, gibt es nur noch »schwarz oder weiß«, »wir gegen die«, »alles oder nichts«. So diskutiert man in segregierten Milieus und Filterblasen und außerhalb davon folgerichtig nur mit Zurechtweisungen und Diffamierungen. Was es dagegen braucht, ist die grundsätzliche Bereitschaft auf Beziehungsebene den Kontrahenten in einer Diskussion anzuerkennen, ohne dass man dabei notwendig seine Ansichten teilen muss. Viel zu oft aber verlangen wir explizit oder implizit von Menschen, mit denen wir uns doch angeblich in einen offenen Austausch begeben wollen, dass sie zuerst unsere inhaltlichen Vorannahmen anerkennen.

Das aber bedarf noch einer kurzen Erläuterung. Die explizite Forderung nach Anerkennung meiner eigenen Ansichten und meines Wertesystems, kann ich immerhin schnell erkennen und bei Bedarf abstellen. Also vielleicht vom AfD-Anhänger nicht gleich zu Beginn einer Debatte das Bekenntnis zu einer multikulturellen Gesellschaft verlangen – und auch nicht von der Muslima mit Kopftuch notorisch eine Anerkennung der historischen Leistungen des Feminismus fordern. Implizite Forderungen dagegen, nach Zustimmung zu dem, was diejenigen, die das kommunikative Setting einer Situation prägen, jeweils für richtig halten, sind da eine weitaus schwierigere Angelegenheit.

»Deliberation« ist nicht der Weisheit letzter Schluss

Eine solche implizite Forderung nach Zustimmung kann nämlich schon in der Wahl von Diskussionsorten und -formen liegen. Besonders brisant, aber eher selten thematisiert, ist das zum Beispiel im Fall der so genannten »Deliberation«, des vernünftigen Diskurses über politische Themen. Was sich zunächst ausnimmt wie ein allgemein nachvollziehbares Pochen auf die Einhaltung selbstverständlicher Werte (Aufrichtigkeit, Rationalität in der Argumentation, die Bereitschaft Positionen abzuwägen), stellt sich für viele Menschen, die schon beim Wort »Deliberation« nicht mehr wissen, was sie denken und wohin sie schauen sollen, ganz anders dar. Wenn ich plötzlich in einer Diskussion meine Meinung nicht mehr in den mir vertrauten Worten und Wendungen vorbringen darf, weil sie allesamt dem Pauschalverdacht einer intoleranten und primitiven Haltung unterliegen, dann werden meine Aussagen – ja, dann werde ich als Person – entwertet.^v

Solche gegenseitigen Entwertungen von dem, was einer oder eine ist, denkt oder tut, sind Gift für jede Kommunikation, die sich noch als einladend verstehen will. Dass diese Fehler im menschlichen Miteinander immer wieder passieren, ist selbstverständlich. Dass sie aber auch, gar nicht so selten, denjenigen passieren, die beteiligen und einbinden wollen, sollte man stets im Hinterkopf haben und sich hier um ständige Lernbereitschaft und Verbesserung bemühen.

Letzte Frage: Wie aber können solche Einsichten weiterhelfen, wenn es darum geht, diejenigen zu gewinnen, die tatsächlich ökonomisch, kulturell, bildungsmäßig »abgehängt« zu sein scheinen, die passiv wirken und kaum zu erreichen sind? Patentlösungen gibt es hier bestimmt keine. Die Einsicht in die genannten Probleme und einige Schlussfolgerungen daraus können aber eine Hilfe sein. Und sie können zu Fragen Anlass geben, die ich am besten mit Demut und Neugierde stelle: Rede ich mit Geflüchteten – oder nur über sie? Bringe ich dem sich als deutschnational verstehenden Langzeitarbeitslosen nur Missachtung entgegen oder auch Achtung? In welchen Räumen und an welchen Orten lasse ich ein Beteiligungsverfahren stattfinden – und wie rede ich darüber? Wie spreche ich zu denen, die kommen? Unterdrücke ich Konflikte? Fordere ich explizit und implizit Zustimmung ein, zu Voraussetzungen, auf die ich auch verzichten könnte?

Das alles sind, wie gesagt, keine Patentrezepte zum Dialog und zur Zusammenarbeit mit Menschen, die sich nicht gehört fühlen, die von der Mehrheitsgesellschaft und »den Eliten« nichts mehr erwarten. Es sind aber Fragen, die dabei helfen können, die größten Fehler zu vermeiden. Die uns auf unsere eigenen, oftmals partikulären Ansichten und Diskussionsweisen aufmerksam machen. Die Unterscheidung zwischen Bestätigung, Verwerfung und Entwertung kann hierbei hilfreich sein, wie übrigens jede Gesprächstechnik und Veranstaltungsform, die den Respekt vor dem anderen mit klarer Sprache und dem Mut zu Konflikten verbindet. Und schließlich hilft es immer, denen zuzuschauen und zuzuhören, die Beteiligung und Dialog in einem respektvollen Miteinander ohne Seichtigkeiten zu gestalten wissen. Egal, ob sie darüber in schönen Worten reden und schreiben können oder nicht.

Dr. phil. **Andreas Schiel** studierte Philosophie, Politikwissenschaft und Psychologie und promovierte in Philosophie mit einer Arbeit zum Thema 'Liebe, Kommunikation und Ethik – Pragmatische Überlegungen zur kommunikativen Fundierung von Moral'. Seit 2014 koordiniert er die Aktivitäten des denkzentrum|demokratie und forscht in dessen Auftrag über Fragen der Demokratieentwicklung und der politischen Kommunikation.

HINWEIS: Dieser Text erschien zuerst beim [Netzwerk Bürgerbeteiligung](#) im Rahmen des Themenschwerpunktes „Nicht gehört, abgehängt, enttäuscht - schwer erreichbare Akteure einbeziehen“ In der jetzigen Fassung enthält er einige geringfügige Korrekturen und Änderungen.

- i Vgl. Eichhorn, Jan/Hübner, Christine (2017): Mind the gap. Understanding public opinion and elite interpretations of EU concerns in Germany, URL: http://politischepartizipation.de/images/downloads/Demos_Report_final_14FEB2017.pdf
- ii Vgl. Jonas, Nils (2017): Rechtspopulismus und Direkte Demokratie – ein Lehrstück? Die Direkte Demokratie und ihre falschen Freunde, URL: http://www.netzwerk-buergerbeteiligung.de/fileadmin/Inhalte/PDF-Dokumente/newsletter_beitraege/1_2017/nbb_beitrag_jonas_170406.pdf
- iii Vgl. Scharpf, Fritz (2014): Legitimierung, oder das demokratische Dilemma der Euro-Rettungspolitik, URL: http://www.mpifg.de/people/fs/downloads/fs_legitimierung.pdf
- iv Vgl. Watzlawick, Paul/Beavin, Janet H./Jackson, Don D. (1969): Menschliche Kommunikation – Formen, Störungen, Paradoxien, Bern
- v Schiel, Andreas (2014): Demokratie als Wagnis der Verständigung – Zur Idee einer Kommunikativen Bürgerdemokratie, Online-Publikation: http://www.denkzentrum-demokratie.de/denkzentrum%7Cdemokratie:_publikationen_files/d%7Cd_pub102014.pdf