

Wolfgang Reeder

Damm-Brüche

Bedrohungen unserer Ordnung
und Ansätze der Gegenwehr

reeter.funda:mental

2020.02

- 1.0 Fortdauer des Ungeists
- 2.0 Sicherungen des Zivilisierenden
 - 2.1 Macht-Teilung
 - 2.2 Institutionen
- 3.0 Bedrohungen des Bürgerlichen
 - 3.1 Technik
 - 3.2 Programmatik
- 4.0 Ausbreitung der Frustrationen
 - 4.1 Selbst-Prüfung
 - 4.2 Frustrations-Erfahrungen
- 5.0 Verlust der Kontrolle
 - 5.1 Unsicherheits-Empfindungen
 - 5.2 Kontroll-Verlust
- 6.0 Verstärker von Verlust-Ängsten
 - 6.1 Alarmismus
 - 6.2 Streit und Macht
- 7.0 Erfahrungs-Unterschiede
 - 7.1 Demokratie-Prozess
 - 7.2 Offene Gesellschaft
- 8.0 Aufgabe Überzeugung
 - 8.1 Überzeugungs-Fähigkeit
 - 8.2 Kommunikation

1.0 Fortdauer des Ungeists

Rassismus, Antisemitismus, Autoritarismus sind mit dem Zusammenbruch des nationalsozialistischen Deutschland 1945 nicht einfach verschwunden. Überraschung über erneutes Erscheinen beweist nur mangelnde Geschichts-Kenntnis. Studien haben immer schon für mindestens 15 % der Bevölkerung Fortdauer anti-pluralen, anti-demokratischen, anti-humanen Ungeists konstatiert. Problematisch an manchen Studien war und ist: Das Forschungs-Design wird oft von politischen Einstellungen der Forschenden beeinflusst. So, wenn Bekenntnisse zu Gesetz und Ordnung als Indikator für autoritäre Einstellung interpretiert werden, Forderungen nach Steuerung von Migration als Indikator für Fremden-Feindlichkeit. Wer Geschichts-Bewusstsein entwickelt konnte (zwingender Bestandteil von Allgemeinbildung), braucht keine Studien, um zu wissen, wozu Menschen fähig waren, fähig sind, fähig sein werden. Fatalerweise liefern Totalitarismen aller Art eine bequeme Erklärung für das Böse in der Welt: Es liege nicht in menschlicher Natur, sondern in gesellschaftlichen Verhältnissen. (Wir Christen wissen, das Böse ist der Missbrauch der uns von Gott geschenkten Freiheit.) Mit der Leugnung des Bösen in menschlicher Natur öffnen alle Totalitarismen menschlichem Hass, menschlicher Brutalität, menschlicher Grausamkeit Tür und Tor. Wie allerdings auch die grundsätzliche Verortung des Bösen in menschlicher Natur leisten kann, wenn 'Erbsünde' zu einem geistlichen Macht- und Unterdrückungs-Instrument pervertiert wird.

2.0 Sicherungen des Zivilisierenden

2.1 Macht-Teilung

Nicht wissende Einsicht, sondern totale Niederlage, bittere Erfahrung, mit unendlichem Leid von Millionen Menschen erkaufte, hat es uns in Deutschland, zunächst nur in einem Teil unseres Vaterlandes, ermöglicht, Dämme gegen alles überflutendes Böse zu bauen: Eine Verfassung, auf Macht-Teilung gegründet (zentraler Ansatz des Ahlener CDU-Programms von 1947), gegründet auf ein demokratisches Optimum von Entscheidungsfähigkeit und Bürger-Beteiligung, gegründet auf einen Gesetzes-Positivismus überwindende Vernunftrechts-Ordnung von Rechtsstaat und Sozialstaat. Eine Verfassung, deren christliche Quellen oft bestritten werden, aber nachweisbar sind. Denn <Verantwortung vor Gott und den Menschen> war es, die den Geist dieser Ordnung prägte. Gerade weil christliches Bekenntnis verbunden war (und bleibt) mit der Erfahrung jahrhundertelangen Wirkens des Bösen auch unter dem Signum des Christentums.

2.2 Institutionen

Verfassungs-Feindlichkeit, brutaler Egoismus, Rassismus, Fremden-Hass also leben fort - auch im Geltungsbereich des auf 'Menschenwürde' gegründeten Grundgesetzes. 'Die Menschen' ändern sich nicht - in ihrer Fähigkeit zum Guten und zum Bösen. Zivilisiertes, d.h. bürgerliches Miteinander-Leben erfordert zivilisierende Institutionen - das ist Grund-

lage konservierenden, Institutionen konservierenden, konservativen Denkens. Fortdauernde Feindseligkeit blieb zivilisatorisch eingehegt. Organisationen von Verfassungs-Feindlichkeit wurden verboten, extremistische Parteien kamen und versanken in Bedeutungslosigkeit. Verbale Hass-Ausbrüche konnten juristisch geahndet werden. Stabilität bürgerlicher Ordnung ver.bürgten zwei institutionelle Elemente: (a) Statt eines Zentral-Staates ein Macht-teiler, Bürger-näherer Föderalismus; (b) statt eines Präsidial-Systems ein deutlich stärker Macht-begrenzendes parlamentarisches Regierungssystem. Und: zwei ideelle Elemente: (c) Der grundsätzliche Konsens über Institutionen, Verfahren, Kultur freiheitlich-demokratischer Grundordnung; (b) die Anerkennung der Notwendigkeit von Kompromissen im Zusammenhang von Rechts- und Sozialstaatlicher Demokratie, Sozial-ökologischer Marktwirtschaft, Offener Gesellschaft.

3.0 Bedrohungen des Bürgerlichen

3.1 Technik

Was 60 Jahre lang Stabilität bedeutete, wird inzwischen in Frage gestellt, ideell, institutionell. Wird bedroht - durch politische Kampf-Rhetorik, durch extremistische Gewalt-Taten, Anschlags-Pläne, Mord-Serien. Wir erleben einen Dambruch, einen technisch bedingten Dambruch. Verfassungs-Feindlichkeit, Rassismus, Fremden-Hass hat es fortdauernd gegeben - im Bewusstsein von Einzelgängern, in Untergrund-Gruppen, von der Öffentlichkeit kaum wahrgenommen, allenfalls als Einzel-Erscheinungen gesehen, trotz Warnungen, trotz einer anhaltenden Mord-Serie. Ein weltweit verbreitetes Kommunikations-System, von jedem Einzelnen tagtäglich nutzbar, macht es nun möglich, feindselige Bekenntnisse und Behauptungen in aller Welt zu verbreiten. Und: Macht es möglich zu erkennen, dass die eigene Feindseligkeit, der eigene Hass Anhänger findet, sich bestätigt, verstärkt erfährt.

3.2 Programmatik

Wir erleben einen organisatorisch bedingten Dambruch. Es begann mit der Weigerung, die das diktatorische, das Unrechts-Regime der DDR tragende Partei aufzulösen; mit dem Beharren darauf, sie unter verändertem Namen fortzuführen. Es setzt sich fort mit der Umgestaltung einer ursprünglich durch und durch bürgerlich-konservativen Partei in eine nationalistische Ausgrenzungs-Partei, von ihren bürgerlich-konservativen Initiatoren längst verlassen. Sicher, es gibt in beiden Parteien demokratisch gesinnte, Sachorientierte Mitglieder. Zu fragen ist allerdings nach ihrem langfristigen, prägenden Einfluss. Geschichte zeigt, dass eine zahlenmäßig kleinere, aber hemmungslose, radikale Gruppe die eher Gemäßigten verdrängen kann. Beide Parteien bringen jedenfalls ein anderes Politik-Verständnis in das politische System: Pluralistische Demokratie bedeutet: Unterschiedliche Politik-Konzepte stehen nebeneinander im Wettbewerb um die Zustimmung der Wähler. Totalitäre Demokratie bedeutet: Eine Partei verkörpert den wahren Volks-Willen (bei den einen Klassen-bestimmt, bei den anderen nationalistisch-bestimmt) im Kampf gegen unterdrückend-herrschende Eliten, die von den anderen Parteien vertreten werden. Der Anspruch, wahren Volks-Willen zu repräsentieren, kennzeichnet populistische Parteien. Politik wird als Freund-Feind-Verhältnis, damit als Kampf, als militant zu führender, zunächst rhetorisch militant geführter Kampf verstanden.

4.0 Ausbreitung der Frustrationen

4.1 Selbst-Prüfung

Nun muss jedem Finger-Zeig auf Andere, jedem moralischen Anspruch Selbst-Prüfung vorangehen. Beginn der Selbst-Prüfung ist die Feststellung des Wirklichen und des Wahrgenommenen. 2016, als in Rheinland-Pfalz der uns notwendig erscheinende Regierungs-Wechsel durch das Erstarren einer nationalistischen Partei verhindert wurde, habe ich in 'meiner' politisch, wirtschaftlich, gesellschaftlich zu verortenden Mitte Wähler-Frustrationen identifiziert, erlebt, habe Frustrationen beschrieben:

4.2 Frustrationen

Populisten geben lange aufgestaute, ganz unterschiedlichen Frustrationen vieler Menschen Gesicht und Stimme. So dem Frust über Selbstbedienungs-Mentalität 'der da oben', über unfähiges Politik-Management, über öffentliche Verschwendung, über Abkassier-Systeme von Versicherungen/Banken bei Riester-Renten, über Schwinden Zins-basierter persönlicher Altersversorgung, über Wohnungs-Mangel in Ballungsräumen, Verfall in ländlichen Räumen, über Verschleierungs-Versuche importierter Kriminalität, über Unsicherheits-Gefühle und mangelnde Polizei-Präsenz, über mangelnde Klärung konservativer Positionen, über Kaltstellen glaubwürdiger Politiker, über Selbst-Demontage moralischer Instanzen, über Verschleierungs-Praxis von Gemeinnützigkeit, über empfundene Soziale Spaltung, sich weiter öffnende Einkommens-Schere, über kurzatmige Wirtschaftspolitik, über kostspielige Euro-Rettung, unterstellte 'Banken'-Rettung, über vermutete Wehrlosigkeit gegen Terror, über Hilflosigkeit gegenüber Parallel-Gesellschaften und und ... Frustrationen, jede für sich bekannt, behandelt. Doch irgendwann gilt der Satz von Tropfen und Fass. Frustrationen, denen Populisten eine Projektions- und Artikulations-Fläche bieten - jenseits des überkommenen Rechts-Links-Schemas.

5.0 Verlust der Kontrolle

5.1 Unsicherheits-Empfindungen

Müssen wir solche Frustrations-Anlässe nicht als unvermeidliche Begleit-Erscheinungen menschlicher, politischer Unvollkommenheit resignierend hinnehmen ? Das mag allenfalls in Zeiten möglich sein, die als stabil empfunden werden. Ursachen gegenwärtiger Instabilität liegen freilich außerhalb unserer Grenzen. Unsicherheits-Empfindungen allerdings sind wirksamer Nährboden für Ängste vor Veränderungen. Nun sind auch Veränderungen, technische, ökonomische, gesellschaftliche Veränderungen notwendige, selbstverständliche Elemente offener, dynamischer Gesellschaft - bei aller Ambivalenz mancher Entwicklungen meist nützlich für das Leben der Menschen. In der Finanz-Krise jedoch zeigten sich nur noch fatale Folgen von Veränderungen. Von Veränderungen freilich durch (a) ausufernde Verschuldung von Staaten, (b) Kontroll-Verzicht von Staaten, Verzicht von Staaten auf Kontrolle der Finanz-Märkte.

5.2 <Kontroll-Verlust>

Probleme brauchen Parolen, um Menschen in großer Zahl zu mobilisieren. Das von der Sozialforschung ermittelte sinkende Vertrauen in die Problemlösungs-Fähigkeit von Poli-

tik, von Parteien, von Regierungen und: Ängste vor Veränderungen ließen sich von da an auf eine Parole bringen: Zur Finanz-Krise führende Kontroll-Verzicht wurde zum Paradigma Kontroll-Verlust, Kontroll-Verlust des National-Staats, nationaler Regierungen, nationaler Parlamente: Kontroll-Verlust durch Deregulierung (Finanz-Märkte), Kontroll-Verlust durch Privatisierung (Infrastruktur), Kontroll-Verlust bei Kriminalität (Clan-Kriminalität), Kontroll-Verlust durch Migration (Flucht-Bewegungen), Kontroll-Verlust durch Globalisierung (TTIP), Kontroll-Verlust durch Zentralisierung (Europa). <Take back Control> - dieser Slogan wurde zur Botschaft, wurde zur entscheidenden Parole der BrExit-Bewegung.

6.0 Verstärker der Verlust-Ängste

6.1 Alarmismus

Unterschiedliche Lebens-Bedingungen, immer bewertend als Benachteiligungen benannt (denen dann Bevorteilungen gegenüber stehen), und: Veränderungen und Veränderungs-Ängste sind ideale Themen medialer Präsentation. Können Veränderungen dann noch als umwälzend, sprunghaft, disruptiv etikettiert werden, steigert das Aufmerksamkeit und mediale Ergiebigkeit. Es sind Medien des Qualitäts-Journalismus, deren Schlagzeilen zur Digitalisierung Verlust-Ängste bestätigen, verstärken: «*Automatisierung bedroht Millionen Arbeitsplätze*», «*Digitalisierung bedroht massenhaft Arbeitsplätze*», «*Digitalisierung gefährdet Millionen Jobs*», «*Digitaler Wandel: Jeder fünfte deutsche Job bedroht*». Nun, in den vergangenen 30 Jahren sind 120 Millionen Arbeitsplätze verschwunden - der vollständige Umschlag aller Arbeitsplätze alle zehn Jahre ist eine normale Begleit-Erscheinung von Wohlfahrts-förderndem Struktur-Wandel. Und: Digitalisierung steht uns nicht bevor, sondern ist längst Praxis - wenn auch nicht in nötigem Umfang und vor allem: nicht in staatlicher Verwaltung.

Ähnlich intensiver Alarmismus ist mit dem Schlagwort 'Armut' verbunden. Keine Woche vergeht ohne eine Schlagzeile von drohender Armut. Sicherlich können und müssen wir unser System der Grundsicherung überdenken, vor allem in Hinsicht auf Kinder. Sicher ist es in seiner gegenwärtigen Ausgestaltung zu kompliziert, zuweilen gar, weil auf Lebens-Situationen bezogen, widersprüchlich. Im Grundsatz garantiert dieses System den Menschen in unserem Land Existenz-sichernde Leistungen, Existenz-sicherndes Einkommen. Doch mit ständiger Wiederholung von 'Armut', von 'drohender Armut' wird das System der Grundsicherung heute nicht als Existenz-sichernd dargestellt und so dann auch wahrgenommenen, sondern dargestellt als Existenz-bedrohend und entwürdigend.

In entsprechend alarmistischer Weise wird immer wieder ein Ost-West-Gegensatz präsentiert, werden die ostdeutschen Bundesländer als 'abgehängt' dargestellt - entgegen den Fakten wirtschaftlicher Entwicklung. Grundlage sind Statistiken mit kaum Aussage-fähigen Durchschnitts-Werten. Und erhebliche regionale Unterschiede sind keine ost-deutsche Besonderheit. Sind feststellbar - und durchaus politische Herausforderung - zwischen Rheinschiene und Eifel, zwischen großen Teilen von Baden-Württemberg und dem Ruhrgebiet.

6.2 <Streit>

Der sachliche Alarmismus, ergiebige Honorar-Quelle für BeSchreiber und BeRater, wird auch im Qualitäts-Journalismus unterfüttert durch einen Begriff, der den Eindruck von Unfähigkeit der Politiker zur Problemlösung bestätigen muss. Grundlage freiheitlich-demokratischer Ordnung sind Formulierung und Organisation von Alternativen, Alternativen politischer Zielsetzungen, häufiger noch die Bestimmung unterschiedlicher, alternativer Wege zu oft durchaus übereinstimmenden Zielen. Dass es unterschiedliche Wege zu einem Ziel gibt, ist Alltag in allen Lebens-Bereichen. Der demokratische Prozess besteht darin, unterschiedliche Ziele und Maßnahmen zu formulieren, sie dann offener, öffentlicher Diskussion auszusetzen. Die Entwicklung autoritärer Systeme ohne offene Ziel- und Maßnahmen-Diskussion belegt, dass die Entscheidungs-Qualität offener Systeme eindeutig höher ist, an der Lebens-Qualität der Menschen gemessen. Der demokratische Meinungs- und Willensbildungs-Prozess, diese notwendigen, förderlichen Diskussionen werden auch im Qualitäts-Journalismus in den Schlagzeilen ständig als <Streit> präsentiert.

7.0 Erfahrungs-Unterschiede

7.1 Demokratie-Prozesse

Spaltungs-, Benachteiligungs-, Bedrohungs-Empfindungen sind nun offensichtlich in Westdeutschland weniger verbreitet als in Ostdeutschland. Bestimmen wir diese Einstellungen als Ohnmachts-Empfindungen, so können wir zwei Ursachen für geringere Ohnmachts-Empfindungen bestimmen. In Westdeutschland konnten die Prozesse demokratischer Entscheidungen siebzig Jahre lang als selbstverständlich erfahren werden - ihre Vorzüge, aber auch ihre Probleme, ihre Schwierigkeiten, ihre Schwerfälligkeiten. Westdeutschland erlebte, dass anfangs von den meisten Bürgern abgelehnte Entscheidungen sich schließlich als segensreich für Land und Leute erwiesen: West-Bindung und NATO-Beitritt, Preis-Freigabe und Marktwirtschaft, Europäische Union und (mit allen anhaltenden Problemen) Europäische Währung. Westdeutschland erlebte die Wirkungen von Entscheidungen, die niemanden ganz zufrieden stellten - die Wirkung von Kompromissen: nämlich eine ungewöhnlich hohe wirtschaftliche, gesellschaftliche, politische Stabilität. Die Westdeutschen erlebten die Probleme von Föderalismus und kommunaler Selbstverwaltung - und ihre Chancen durch Macht-Teilung und Mitwirkungs-Möglichkeiten.

7.2 Offene Gesellschaft

Und die Westdeutschen erlebten, praktizierten, nutzten die Spielräume offener, pluraler Gesellschaft. Vereine, Verbände, Kirchen, Parteien fördern, gestalten Gemeinschafts-Erfahrung, Gemeinschafts-Leben in allen gesellschaftlichen Bereichen, eröffnen Mitwirkungs-, Gestaltungs-Möglichkeiten.

Lassen wir's einen in Thüringen Geborenen und dort Arbeitenden sagen: "*Nach einem Jahrhundert voller Brüche existieren in den neuen Ländern kein gewachsenes Bürgertum, keine größeren Konfessionsgruppen und keine stabilen politischen Milieus*" (Martin Debes: Thüringen als Politiklabor. General-Anzeiger Bonn 17.10.2020, S.3).

Freilich: Auch in Westdeutschland treffen wir immer und überall auf Widerstände und Selbstüberschätzung, auf Überheblichkeit und Eitelkeit, auf Posten-Jagd und Besitzstands-Wahrung, auf Intrigen und Macht-Spiele. Doch offene Systeme machen es möglich standzuhalten, Widerstand zu leisten oder auch: sich zu entziehen. Wenn Engagement in Vereinen, Verbänden, Kirchen, Parteien wesentlich ist für die Stabilität einer freiheitlichen Ordnung, so brauchen wir konsequente Förderungs- und Qualifikations-Systeme für solches Engagement.

Und: Für Westdeutsche sollten Ostdeutsche der Wende-Zeit, viele lange vorher, viele lange nachher, Vorbilder sein. Den Westdeutschen sind Demokratie und Offene Gesellschaft geschenkt worden. Die Ostdeutschen haben sie in einer friedlichen Revolution erkämpft, unter nicht absehbaren Gefahren für Leib und Leben, mit größtem persönlichem Mut. Die feindseligen, Hass-getriebenen Pegida-Kolonnen von heute haben nichts gemein mit denen, die vor dreißig Jahren der Diktatur zuriefen "Wir sind das Volk". Die mit machtvollen, aber stillen Protesten, Gewalt-frei, mit Kerzen und Gebeten ein Menschenverachtendes System zu Fall brachten - und in der Folge-Zeit ein Land mit gestalteten, in dem inzwischen mehr Menschen von West nach Ost wandern als von Ost nach West.

8.0 Aufgabe Überzeugung

8.1 Überzeugungs-Fähigkeit

Wenn wir Menschen gewinnen wollen für Rechts- und Sozial-Staatliche Demokratie, für Soziale Marktwirtschaft, für eine Offene Gesellschaft so brauchen wir eine den Menschen zugewandte Wert-Basis, brauchen wir Durchsetzungs-Strategien und Überzeugungs-Fähigkeit. Grundlage Wert-basierter Überzeugungs-Fähigkeit ist das, was die Präambel unseres Grundgesetzes so knapp und klar bestimmt: das Bewusstsein unserer Verantwortung vor Gott und den Menschen. Voraussetzung von Überzeugungs-Fähigkeit ist unsere Fähigkeit zu unterscheiden zwischen (a) konkreten, belastenden Problemen der Menschen, (b) den Handlungs-Chancen in unserem freiheitlichen System, (c) der Notwendigkeit von Interessen-Abwägung und Kompromiss-Bereitschaft. Bedingung von Überzeugungs-Fähigkeit ist Kommunikation.

8.2 Kommunikation

Wichtigster Ansatz zum Erhalt freiheitlicher Ordnung ist Kommunikation. Ein Ergebnis 2019 veröffentlichter Jugend-Studie sagt: 53 Prozent der befragten 12-27jährigen denkt, dass die Regierung der Bevölkerung die Wahrheit verschweigt. Ver-Antwortung, Regierungs-VerAntwortung bedeutet auch, jederzeit Antwort zu geben zur eigenen Arbeit. In komplexen inneren, vor allem in internationalen Konstellationen ist Offenheit oft nicht möglich. Niemand würde erwarten, dass Tarif-Verhandlungen öffentlich geführt werden. Aber es ist möglich, mangelnde Offenheit zu begründen. Und es ist nötig zu sagen, was selbstverständlich auf der Regierungs-Agenda steht, öffentliches Reden darüber aber jeglichen Erfolg verhindern würde - z.B. anhaltende, äußerst schwierige Verhandlungen über die Einrichtung menschenwürdiger Flüchtlings-Zentren im Norden Afrikas.

Wie wichtig und wie wirkungsvoll es ist, immer wieder auf die Menschen zuzugehen, sich ihren Fragen zu stellen, hat 2019 der sächsische Ministerpräsident bewiesen. Und auch

das ist Nachahmens-wert: Der neu-gewählte Staatspräsident der Ukraine hat am 10./11. Oktober 2019 14 Stunden lang Fragen beantwortet von jeweils 7-10 Journalisten, die alle 30 Minuten wechselten, 300 insgesamt.

Kommunikation ist Forderung auch an jeden von uns - mit den Bedingungen Sachlichkeit, Bekenntnis, Verpflichtung, Haltung.

- Sachlichkeit: Kennen wir wesentliche Sachverhalte, die v.a. von der Linken und von der AfD verzerrt oder gar falsch dargestellt werden ? Beherrschen wir einfache (durchaus schnell lernbare) Argumentations-Verfahren ?
- Bekenntnis: Sind wir fähig, uns klar und verständlich zu den christlichen Quellen unserer freiheitlichen Ordnung zu bekennen, zu den oft auch frustrierenden demokratischen Prozessen, zu ständigem eigenen Einsatz für Problem-Lösungen, und zwar ohne Denk-Verbote ?
- Verpflichtung: Verpflichten wir uns, auf Anstand in unserer Sprache zu achten, bei uns und in unserer Organisation ? Denn auch im nicht-extremistischen Bereich fallen verbale Hemmungen, von Ausfällen im links- und rechts-extremen Sektor nur graduell unterscheidbar: *"Ich kann deine Fresse nicht mehr sehen"* (Profalla), Zu Ablehnern einer <Ehe für Alle> *"Diese Leute sind nicht homophob, das sind einfach Arschlöcher"* (Göring-Eckardt), *"Ab morgen kriegen sie in die Fresse"* (Nahles).
- Haltung: Aber gibt es nicht Situationen, die solche Ausfälle entschuldbar machen ? Müssen wir uns nicht auch auf unterschiedliche Zielgruppen in unserem Reden und Argumentieren einstellen ? Unsere Aufgabe ist nicht, unterschiedlichen Zielgruppen nach dem Mund zu reden. Sondern: Jedem, mit dem wir sprechen, zunächst einmal zuzuhören. Dann: Klarer, harter Widerspruch zu jeder rassistischen, antisemitischen, ausgrenzenden, Menschen-verachtenden Aussage. Wenn ich's persönlich sagen darf - ein Zuhörer meiner Vorträge (Hans S.) beschrieb, was mir zuvor, weil selbstverständlich, so gar nicht bewusst war: *"Sie geben Jedem, mit dem Sie sprechen, das Gefühl, ihn ernst zu nehmen. Durch aufmerksames Zuhören, durch ausdrückliche Zustimmung, durch klaren Widerspruch, durch gezieltes Nachfragen."*