

Entpersönlichung

Folgen des Verlusts an zwischen-menschlichen Begegnungen

Wenn ich als Kind in der Öffentlichkeit trotzte oder heulte, sagte meine Mutter: „Was sollen denn die Leute denken?“ Das hieß so viel wie: „Benimm dich!“ Ich mochte den Satz nicht, weil er mich und meine Gefühle ins Unrecht zu stellen schien. Warum sollte ich nicht meine Gefühle zeigen? Erst sehr viel später wurde mir klar, dass man den Satz auch wohlwollender betrachten kann, nämlich, dass man auch auf die Gefühle der anderen Menschen Rücksicht nehmen sollte, da die meisten Menschen mit ihrem Päckchen schon genug zu tragen haben und nicht auch noch mit dem Geschrei eines Kindes belastet werden wollen. Oder, dass man sich selbst nicht so wichtig nehmen sollte, dass man alle Welt mit den eigenen Schwierigkeiten belastet.

Der Satz, egal, wie er gemeint war, hat in mir eine **tiefe Unsicherheit** hinterlassen. Noch heute fallen mir Situationen ein, in denen ich meine „mein Gesicht verloren“, oder falsch gehandelt zu haben, zumindest aus Sicht anderer Menschen. Aus Gesprächen weiß ich, dass das nicht nur mir so geht, sondern Einigen, aber ich kann nicht erkennen, ob ich, oder sie unsicherer sind, oder zumindest sich so fühlen. Bis heute weiß ich oft nicht, was „man“ tut, oder lässt.

Ich habe lange angenommen, dass der Satz die Selbstdisziplin meiner Mutter spiegelte, die mit 17 in Shanghai bei der DEFAG (IG Farben) zu arbeiten begann, weil sie zuhause ausziehen wollte. Natürlich muss man als „Kücken“ in so einer Firma darauf achten, dass man sich nicht unbeliebt macht, sondern an die Karriere denkt.

Einerseits ist die Schattenseite des braven Funktionierens, dass man einen Teil von sich selbst verbirgt, ja leugnet, um im Idealfall „jedermanns Liebling“ zu sein. Andererseits erleichtert das den Umgang mit Menschen, die einem nicht so liegen. Da helfen die Umgangsformen, die Freiherr von Knigge als „sozialen Schmierstoff“ betrachtete, der es Allen ermöglichen sollte mit jedem Anderen einigermaßen auszukommen.

Im Großen Ganzen scheine ich ein folgsames Kind gewesen zu sein, das versuchte mit allen freundlich zu verkehren, mit einem Quäntchen Humor und Schalk. „Lumpigs!“ nannte mich unsere Zuehfrau, was vermutlich ganz zutreffend war. Ich suchte nicht die Konfrontation, sondern eher mit List und Charme meine Ziele zu erreichen. Da ich als Einzelkind im Mittelpunkt stand, war das nicht schwer.

In der Schule, in der ich selten besonders gut war, spielte ich den Klassenclown um die gewohnte Aufmerksamkeit zu bekommen. So eine Rolle ist ja auch eine Form von Versteck, von Maske. Da ich klein und schwächlich war, konnte ich weder durch Kraft noch durch Leistung Ansehen erringen, also versuchte ich es durch auffälliges Verhalten, durch freche Bemerkungen, oder vorlaute Ansichten. Aber in gewissem Sinn befolgte ich damit den verpönten Satz.

Damals war ich vermutlich noch gar nicht fähig mich ganz zu zeigen und offen zu sein. Die Gespräche zuhause mit den Eltern, Großeltern und dem Patenonkel waren ernsthaft, aber ob ich

selbst darin vorkam, bezweifle ich heute. Als Kind durchläuft man ja mehrere Häutungen, in denen man meint groß und erwachsen zu werden, auch, wenn es nur unterschiedliche Stufen des Reifens sind.

Gespräche, in denen man sich öffnet, scheinen mir heute sehr selten zu sein. Sie dürften wohl in der Pubertät beginnen, wobei ich bei der Werbung um mögliche Partnerinnen wohl eher eine Mischung aus „Dichtung und Wahrheit“ anbot, weil ich ja für mich werben wollte. Zudem hat man **die Kunst Nähe zuzulassen** und dennoch sich selbst nicht zu verlieren, noch gar nicht gelernt, sondern sucht erst danach. Selbst, wenn es zu Intimitäten kommt, heißt das noch lange nicht, dass man sich auch seelisch und geistig nahe kommt.

Ich hielt als junger Mensch die Anonymität der Großstadt für eine Voraussetzung, um sich selbst zu finden, indem man sich ausprobierte, ohne gleich an den Satz denken zu müssen. Da war die Suche nach den Ich und der eigenen Person im Vordergrund. Dass die aber ohne die anderen Menschen kaum gelingen konnte, war mir nicht bewusst.

Heute gibt es sehr viele Menschen, die allein leben (in Stuttgart 52 Prozent). Das hat auch damit zu tun, dass die Gesellschaft altert und bei vielen Paaren einer im Alter zuerst stirbt. Aber ohne den relativen Wohlstand, könnte man gar nicht so leben. Früher mussten Witwen oft an Studierende untervermieten, um finanziell über die Runden zu kommen, oder sie zogen in einem Bauernhof auf's Altenteil, lebten aber mit Kindern und Enkeln zusammen. Dass man im Alter manchmal schrullig wirkt, weil man sich bestimmte Gewohnheiten und Standpunkte angeeignet hat, oder durch langes Alleinleben verlernt hat auf Andere Rücksicht zu nehmen, zeigt oft einen Mangel an menschlicher Begegnung und an Austausch an.

Daran ist aber auch das Auto beteiligt, in dem jeder in seiner kleinen Blechblase und ohne Austausch neben Anderen herfährt, oder sich über sie ärgert, nur weil sie anders sind und anders fahren. Dass das zu Zeiten der Kutschen ähnlich war, ist bekannt. Auch da saß der Kutscher allein auf seinem Bock und brüllte und fluchte, wenn Andere ihm in die Quere kamen. Aber die hörten ihn und konnten zurück schimpfen. Das ist sogar aus dem alten Rom überliefert.

Kurz das Alleinsein kann die Fähigkeiten zu einem beglückenden Umgang mit einander beeinträchtigen, sei es aus Mangel an Übung, sei es weil man die eigene Bedeutung überschätzt, oder aber ein zu geringes Selbstbewusstsein hat und sich nicht zu wehren weiß. Der Mensch braucht die anderen Menschen und die Begegnung mit ihnen, um heraus zu bekommen, wer man ist und wie einen die Anderen einschätzen.

Doch diese **Begegnungen scheinen seltener zu werden** (auch ohne Pandemie). Die Einen sind ständig zugestöpselt und nicht ansprechbar. Andere sitzen in ihrer fahrbaren Festung und wollen nicht angesprochen werden. Wieder Andere haben keine Zeit um mit Fremden zu plaudern, oder fürchten sich sogar vor ihnen.

Zugleich wurden immer mehr technische Möglichkeiten geschaffen, um der Begegnung und dem Austausch zu entgehen. Angefangen bei der Rufnummern-Anzeige beim Telefon, über SMS, Anrufbeantworter, E-mail und alle anderen Kommunikationskanäle, die zwar einen gewissen Nutzen haben, aber es sehr leicht machen einer persönlichen Begegnung zu entgehen.

Sogar im Handel wurde das Verkaufsgespräch in vielen Fällen durch Selbstbedienung ersetzt, so dass man gar nicht mehr mit einander sprechen muss. Der Bankschalter wurde durch einen

Automaten ersetzt, an dem man sein Geld holt. Es scheint manchmal fast, als hätten die Firmen Angst vor der Begegnung mit leibhaftigen Menschen. Da meldet sich beim Arzt ein Automat und fordert dazu auf eine Ziffer zu drücken, je nachdem, ob man einen Termin ausmachen möchte, oder eine Krank-Schreibung braucht. Anderswo wird man statt mit dem sachkundigen Mitarbeiter mit einer „Hotline“ verbunden, die deshalb „heiße Leitung“ heißt, weil man beim Warten in der Warteschleife heiße Ohren bekommt.

Man hat manchmal den Eindruck, als ob Menschen so wertvoll geworden wären, dass Firmen und Institutionen deren Kontakt mit dem Kunden sparen wollen. Der Kunde wird auf die Webseite des Unternehmens verwiesen und dort auf die „FAQ“, die „oft gestellten Fragen“, wo er sich selbst Rat suchen soll, wird aber am Ende gefragt, ob die Seite hilfreich gewesen sei. Überall wird versucht die menschliche Begegnung zu verringern.

Als ich vor ein paar Wochen eine der letzten Postfilialen betrat und dort von einem tüchtigen Mitarbeiter freundlich begrüßt und gut beraten wurde, war das ein so seltenes Erlebnis, dass es mir in Erinnerung blieb. Dass ich mir nun manchmal die Mühe mache diese weiter weg liegende Postfiliale aufzusuchen, weil sie a) guten Service und b) lebendige Menschen bietet, müsste den Sparfüchsen eigentlich zu denken geben, die meinen für Kunden sind echte Menschen zu teuer.

Warum wundert man sich, wenn **die Innenstädte veröden**? Was soll man dort, wenn die Stadt ihre Funktion als Ort des Austausches und des Handels verliert, weil die ach so cleveren Geschäftemacher ihre Läden und Arbeitsplätze auf die Grüne Wiese verlegen? Wenn man sich in Kaufhäusern doch alles selbst suchen muss, wenn fachkundiges Personal fehlt, wenn die Qualität stetig sinkt, obwohl der Gesetzgeber versucht durch die Pflicht zur Angabe der Inhaltsstoffe dem entgegen zu wirken, wenn viele Baustellen das Bummeln in eine Flucht vor Lärm und Dreck verwandeln, ja, was soll man denn dann in der Stadt? Wenn schließlich noch die letzte kompetente Verkäuferin bedauernd sagt: „Das gibt es leider nicht mehr!“, dann kann man zwar die Suche aufgeben, aber zufrieden ist man damit noch lange nicht.

Auch die Kaffeehäuser, die es früher gab, in denen man sich traf, Zeitung las, Einkäufe verglich, eine Pause einlegte, gibt es kaum noch, obwohl die Tasse Kaffee nicht mehr 80 Pfennige, sondern mehrere Euro kostet.

Es gibt diesen Hang die menschliche Begegnung abzuschaffen, egal, ob aus Kostengründen, oder aus Schüchternheit, oder weil man nur noch über Medien zu kommunizieren gewohnt ist, aber nicht mehr daran jemanden direkt anzusprechen. Um den Verlust an Nähe auszugleichen wird dafür das „Du“ inflationär benutzt, was Nähe und Vertrautheit erzeugen soll, aber meist eher ein Marketinggag oder Gedankenlosigkeit ist. Das geht so weit, dass manchmal sogar auf die Sprache verzichtet wird und man nur noch einen Barcode scannen soll, falls man ein geeignetes Smart-Phone besitzt. Wer das nicht hat, muss sehen, wo er bleibt.

Auch dort, wo man schon lange als Patient bekannt ist, muss man immer wieder Fragebögen ausfüllen, soll man Formulare ausfüllen, dass man die Rechnung auch dann bezahlt, wenn die Krankenkasse es nicht tut. Kurz, die Praxis sichert sich gegen alle Eventualitäten ab, und der Patient wird gemolken. Lässt man sich einen Eingriff genauer erklären, kostet das Extra. Wenn das Verkäufer in Läden auch so machen würden, kämen die Kunden wohl nicht wieder.

Die Ärzte rennen heute meist von Behandlungszimmer zu Behandlungszimmer, weil sie dann nicht warten müssen, bis der Patient sich an- oder aus gezogen hat, sondern behandeln längst den

Nächsten. Ob diese dauernde Anspannung gut tut? Ob da nicht das Gespräch mit dem Patienten zu kurz kommt? Ob da nicht manchmal auch wichtige Informationen verloren gehen? Wenn aber gerade in dem Bereich, wo es um Gesundheit geht, in dem Vertrauen wichtig ist, um die Heilwirkung zu fördern, die menschliche Begegnung verringert wird, muss man sich fragen, wohin das führt.

Warum geben sich den Versicherungen so viel Mühe um mit geeigneten Vertretern das Vertrauen des Kunden zu gewinnen (zumindest bis zum Abschluss der Versicherung)? Ohne Vertrauen funktioniert Handel nicht. Vertrauen wächst aber nur durch persönliche Begegnung und zwar wiederholte, erfreuliche Begegnung! Wer freundlich, gar mit Namen begrüßt wird, den kennt man, weil der wieder gekommen ist, weil er mit der Leistung zufrieden war. Die alte Kaufmannsweisheit lautet: „Man muss das Interesse des Kunden im Auge haben, dann kommt der auch wieder.“ Dazu bedarf es einer persönlichen Beziehung, die im Laufe der Zeit wächst. Deshalb ist es ein gutes Zeichen, wenn in einem Speiselokal die Mannschaft ganz selten wechselt. Da fühlen sich die Stammgäste wohl, aber auch die Bedienung muss sich wohl fühlen, sonst bleibt sie nicht so lange, und dazu gehört auch eine gleichbleibende gute Qualität der Speisen zu fairen Preisen. Das findet man in der Systemgastronomie eher nicht.

Wo führt das hin, **wenn die menschliche Begegnung abnimmt**? Das Vertrauen schwindet, damit wachsen die Ängste. Man kann das bei manchen Leuten auch daran erkennen, dass sie andauernd ihr Smart-Phone befragen, ob dies oder das stimmt; oder daran, dass alle Medien ständig von „ihrem Fachmann / Experten“ sprechen, obwohl sich der Journalist nur etwas genauer mit dem Thema beschäftigt hat.

Wenn sich kein Vertrauen entwickelt, leidet der Handel. Dadurch sinkt die Attraktivität der Orte als Platz des Austausches und der Begegnung. Das führt zu weniger Umsatz. Wenn dann noch die Vielfalt des Angebotes zurück geht und der Kunde nicht bekommt, was er möchte (Vielfalt und Qualität zu angemessenem Preis), dann ist eine Abwärts-Spirale in Gang gekommen, die kaum noch aufzuhalten ist.

Seltsamer Weise werden zugleich die Stadtzentren immer öfter Orte von Demonstrationen, bei denen sich Menschen zusammen tun, um für oder gegen irgend etwas zu demonstrieren. In Stuttgart sind es im Jahr etwa 1400, so dass man oft gar nicht mehr weiß, worum es denn heute geht. Aber offenbar gibt es das Bedürfnis gemeinsam mit Anderen für oder gegen Dinge vorzugehen, ja mittels solcher Begegnung Politik zu beeinflussen. Oder muss man die Zahl der Demonstrationen als einen Hinweis betrachten, dass der Einzelne nicht mehr Gefühl hat, dass er zählt, dass man auf ihn Rücksicht nimmt? Dann wäre die hohe Zahl der Demonstrationen ein Warnsignal, dass die Entpersönlichung vieler Lebensbereiche vielleicht schon eine bedenkliche Wirkung entfaltet, weil es zu wenige ernsthafte und echte Begegnungen gibt.

Wenn aber mangels Begegnungen die Fähigkeit abnimmt mit anderen Menschen zu sprechen und Interessengegensätze auszuhandeln, dann wächst die Aggressivität; man hält andere Ansichten nicht mehr aus, ist nicht bereit andere Meinungen gelten zu lassen. Das verhindert langjährige Freundschaften. Außerdem: Wem die Sprache fehlt, der greift zur Gewalt!

Eine weitere Folge der abnehmenden Fähigkeit Kompromisse und Vereinbarungen zu schließen ist, dass es Manchen immer schwerer fällt eine Beziehung einzugehen, weil man da

eben **Interessengegensätze aushandeln** muss. Daher bleiben Einige lieber allein und suchen nach unverbindlicher Triebbefriedigung, für die sogar an Haltestellen Werbung gemacht wird.

In der Politik muss man das Wünschenswerte und das Machbare in einem Kompromiss so weit, wie möglich, zur Deckung bringen. Leute, die unfähig sind Kompromisse auszuhandeln und zu akzeptieren, fordern dagegen das Absolute, wie in einer Religion. Daher führt die Unfähigkeit zur Begegnung und zum Interessenausgleich auch zu demagogischen Radikalen. Ihnen geht es nicht um das Machbare, sondern darum ihre Sicht der Dinge durchzusetzen. Dabei werden alle, die anderer Meinung sind, als Feinde betrachtet, die man los werden müsse, um das versprochene Ideal umzusetzen. Da man aber Idealen immer nur bis zu einem gewissen Grad nahe kommen kann, ist das Versprechen idealer Zustände in der Regel eine Form von Lüge, egal, ob aus Unkenntnis, oder Berechnung.

Wenn Wirtschaft, Handel, Institutionen, ja sogar Ärzte ihre Mitmenschen vor die Wahl stellen: „Friss, oder stirb!“, dann ist das einerseits für die Beziehungen schädlich und andererseits eine Form von autoritärem Gehabe, dass die Mitmenschen nicht achtet und nicht ernst nimmt. Das passt zu Diktaturen, aber nicht zur Demokratie.

Was kann der Einzelne tun? Begegnungen mit anderen Menschen suchen, zum Vergnügen und um mit ihnen zu üben, wie man verschiedene Wünsche, Interessen und Bedürfnisse irgendwo unter einen Hut bekommt, so dass alle halbwegs zufrieden sind. Mit ein wenig Glück entstehen daraus auch Freundschaften und Beziehungen.

So ähnlich kann man auch beim Einkaufen vorgehen. dort, wo man anständig behandelt, wo man gut beraten wird, und die Auswahl gut ist, dort sollte man bevorzugt einkaufen. „Wer die Kunden nicht ehrt, ist ihrer nicht wert.“ Wer seine Mitmenschen nicht so behandelt, dass er sie fördert, ihnen hilft und auf sie Rücksicht nimmt, der muss sich nicht wundern, wenn sein Geschäft nicht blüht; er tut ja nichts für sie.

Wer die nötigen Nerven und die erforderliche Kraft aufbringt, der kann auch hin und wieder jenen, die sich falsch verhalten versuchen zu erklären, worin der Fehler besteht. Das ist mühsam und nicht immer erfolgreich, aber man kann es wenigstens mit Freundlichkeit versuchen.

Anmerkung:

Klimawandel, Pandemie und der Krieg in der Ukraine sind Stressoren, also belastende Einflüsse. (Stress schadet dann, wenn er nicht, wie beim Sport zur Freude und zum Aufbau von Muskeln führt, sondern man den Stress nicht durch Bewegung oder Handlungen abbauen kann.) Stress führt in solchen Fällen zur Abnahme von Rücksicht und Hilfsbereitschaft. Ohne Rücksicht und Hilfsbereitschaft fühlt man sich aber noch weniger sicher und noch weniger geborgen. Die Gefahr besteht, dass das zu noch mehr Rücksichtslosigkeit führt und damit die Lage immer schlimmer wird.

Daher ist es in solchen belastenden Zeiten ganz wichtig so rücksichtsvoll und mitmenschlich, wie möglich zu handeln, um dem Stress entgegen zu wirken. Dabei können Begegnungen mit anderen Menschen auch dazu führen, dass man merkt, dass man nicht allein ist mit seinen Sorgen, sondern auch andere Menschen sich bemühen diese gefährliche Entwicklung auf ihre Weise und im Rahmen ihrer Möglichkeiten zu bremsen. Das macht einem dann auch wieder etwas Mut ebenfalls selbst etwas für eine bessere Zukunft zu tun.