

{ **Das Museum als Ort des Verlernens?
Materialien und Reflexionen zur Vermittlung
am Weltkulturen Museum** }

Vom Anschalten der Sinne und der Empathie: *Aktives Zuhören* in Vermittlungssituationen mit konfliktbelastetem Kulturgut

Berit Mohr

Das Museum als Ort des Verlernens. Materialien und Reflexionen zur Vermittlung am Weltkulturen Museum. Hg. Stephanie Endter, Nora Landkammer und Karin Schneider.
http://www.traces.polimi.it/wp-content/uploads/2018/10/TR_WP3_The-museum-as-a-site_08.pdf



Indem ich diesem Raum zuhöre, ver-tone ich diesen Raum. Indem ich der Energie allerer, die anwesend sind, zuhöre, ver-tone ich diese Energie. Indem ich mir selbst und euch beim Zuhören zuhöre, mache ich, mit

Berit Mohr, M.A., Kulturwissenschaftlerin / Kulturvermittlerin / Kostümbildnerin / Mediatorin ist fasziniert von der Vielfalt menschlicher Ausdrucksformen. Sie hat Theaterwissenschaft, Ethnologie und Anthropologie studiert und beschäftigt sich mit der Funktion von Menschenbildern und Identitäten in menschlicher Kommunikation. Nachdem sie viele Jahre als Kostümbildnerin tätig war, bilden jetzt sozialkünstlerische Projekte den Schwerpunkt ihrer Arbeit. Aktuelle Themenfelder sind: *Kleidung, Körper und Konflikte*, kulturelle Konfliktlösung sowie Arbeit mit kunsttherapeutischen und gestalterischen Methoden. Berit Mohr ist freie Mitarbeiterin im Weltkulturen Museum Frankfurt. www.beritmohr.de

Unterstützung all dessen, was vorhanden ist, hier und jetzt Musik. Ich widme diese Musik einer Welt ohne Krieg.

— Pauline Oliveros¹

»WER SPRICHT?«

Lautet eine der Fragen, welche in der selbstreflexiven Auseinandersetzung mit (nicht nur) ethnologischen Museen der letzten Jahre eine entscheidende Rolle spielt. Bei allen Versuchen, Museen für neue Besuchergruppen zu öffnen und demokratische und emanzipatorische Prozesse anzustoßen, gehören Sprache und Sprechen zu den grundlegenden Vermittlungstechniken. Das gleichnamige Buch, herausgegeben von Beatrice Jaschke, Charlotte Martinz-Turek und Nora Sternfeld, gilt mittlerweile als Klassiker in der kritischen Museumsvermittlung². Wie die drei Herausgeberinnen und ihre Autor*innen zeigen, sind Sprache und Sprechen »(...) institutionelle und nicht grundlegend progressive oder gar widerständige Praxen in Ausstellungen«³, sondern ein wesentlicher Bestandteil von Ausstellungen und musealen Logiken. Texte, Beschriftungen, Audioguides etc. wie auch die Erzählungen von Ausstellungsvermittler*innen können nicht ohne die Diskurse und Praktiken gedacht werden, welche die Institutionen selbst ausmachen und in denen sich die vorhandenen Machtverhältnisse abbilden in Form von hierarchischen Ordnungen, unausgesprochenen Machtpositionen, Rollenzuweisungen und Vorstellungen von Wissenshoheit.

Die Frage *Wer spricht?* fordert dazu auf, Quellen offenzulegen, damit Hintergründe, Kontexte und mögliche Motive der Sprechenden sowie Ungleichgewichte zwischen

1 > Pauline Oliveros: »Paulines Solo«. In: Latimer, Quinn / Szymczyk, Adam (Hg.): *Der Dokumenta 14-Reader*, München, 2017, S. 673.

2 > Beatrice Jaschke, Charlotte Martinz-Turek, Nora Sternfeld (Hg.): *Wer spricht? Autorität und Autorschaft in Ausstellungen*. Wien, 2005.

3 > Nora Sternfeld: »Der Taxispielertrick. Vermittlung zwischen Selbstregulierung und Selbstermächtigung.« In: Beatrice Jaschke, Charlotte Martinz-Turek, Nora Sternfeld (Hg.): *Wer spricht? Autorität und Autorschaft in Ausstellungen*. Wien, 2005, S. 17. Vgl. außerdem: Sarah Fründt: »Wer spricht?« In: Katharina Hoins, Felicitas Mallinckrodt (hg.): *Macht. Wissen. Teilhabe. Sammlungsinstitutionen im 21. Jahrhundert*. Bielefeld: transcript, 2015.

privilegierten und marginalisierten Akteur*innen erkennbar und verhandelbar werden. Bezogen auf ethnologische Museen bedeutet das, auch die (post-)kolonialen Verstrickungen der Institutionen und ihrer Sammlungsgeschichte sichtbar und besprechbar zu machen sowie eurozentristisch geprägte Überlegenheitsszenarien und exotisierende Fremdzuschreibungen in den Wissensbeständen zu thematisieren.

Wenn verschiedene Stimmen im Museum gehört werden sollen, wie es auch die Frage Wer spricht? impliziert, bedarf es dann nicht auch eines Nachdenkens über die Zuhörer*innen - und über die Art und Weise des Zuhörens?

WER HÖRT ZU?

Zum Kanon der unhinterfragten Umgangsformen im Museum gehört oft die Erwartung, dass die Vermittler*innen während einer Museumsführung sprechen und die Besucher*innen zuhören. Mittlerweile haben sich offenere Formate etabliert, welche den Dialog und die Kommunikation zwischen Vermittler*innen und Besucher*innen, aber auch zwischen den Besucher*innen ermöglichen und stimulieren sollen.

Wenn es – wie oben ausgeführt – im ethnologischen Museum darum geht, kolonial geprägtes Wissen kritisch zu beleuchten, können aus den aufeinandertreffenden Perspektiven konfliktreiche und spannungsgeladene Interaktionen entstehen. Sie berühren Grenzen, an denen Beteiligte ihre selbstverständlichen Annahmen in Frage gestellt sehen. Kritische Vermittlung bedeutet hier, einen Raum für Dialog zu schaffen und das Potential von Konflikten zu erkennen und zu nutzen.

In einer Gesprächsführung, die verschiedene Perspektiven⁴ sichtbar und hörbar machen soll, entsteht gleichermaßen die Herausforderung und die Chance, sich den Anliegen und Sichtweisen der Gesprächspartner*innen zu öffnen, weitere Denkweisen in den Blick zu nehmen und die eigene Position zu hinterfragen – für die Besucher*innen ebenso wie für die Vermittler*innen. Das bedeutet auch, sich im Zuhören zu üben. Im Folgenden schlage ich *aktives Zuhören* für einen konstruktiven Umgang mit konfliktreichen Vermittlungssituationen vor.

4 › Von »verschiedenen Perspektiven« zu sprechen bezieht sich hier nicht nur auf die Stimmen der Besucher*innen, die ihr eigenes Wissen und eigene Positionen mitbringen. Bei kritischer Vermittlung können die Sichtweisen von nicht anwesenden Personen(gruppen) und mögliche Gegenerzählungen mehr oder weniger sichtbar eingewoben werden (siehe dazu: Endter, Stephanie: »Unsichtbare Fäden«, in dieser Publikation. LINK). Es bleibt das Problem, dass marginale und subalterne Stimmen fremderzählt werden, und dass *über* »die Anderen« und nicht mit ihnen gesprochen wird (vgl. Spivak, Gayatri Chakravorty: »Can the Subaltern Speak?« In: Nelson, Cary/ Grossberg, Lawrence (Hg.): *Marxism and the Interpretation of Culture*. Chicago: University of Illinois Press, 1988). Ein Gespräch, in die Anwesenden einander zugehören und dadurch Perspektivenwechsel stattfinden, kann einen Erfahrungsraum bieten und ein erster Schritt sein, sich ungewohnten und unbequemen Sichtweisen zu öffnen.

AKTIVES ZUHÖREN. WAS IST DAS?

Aktives Zuhören – auch als aufmerksames, achtsames, einführendes oder empathisches Zuhören bezeichnet – bedeutet, sich aktiv und mit Neugier und Interesse dem Gegenüber zu öffnen. Es ist ein Versuch, quasi hinter die Kulissen zu schauen, »eine Leistung, die eine Person einbringt, um sich in einen Kontext zu versetzen, mit dem sie sich vertraut machen will. (...) in der nötigen Offenheit für die Sichtweisen des Gegenübers (...)«. Die/ Der aktiv Zuhörende versucht dabei, nicht nur die Inhalte zu verstehen, sondern auch die Emotionen, Interessen und Haltungen wahrzunehmen, die sich im oder hinter dem Gesagten verbergen können, und die sich auch in Körperhaltung, Mimik und Gestik äussern können. »Aufrichtiges Zuhören kann uns Einlass in eine andere Welt gewähren« verspricht die Mediatorin Diane M. Hamilton.⁵ Um das Verständnis zu vertiefen, kann der/ die Zuhörer*in das Gehörte in eigenen Worten wiedergeben. Der/die Sprecherin hört, wie das Gesagte beim Gegenüber angekommen ist und kann dies entweder bestätigen oder korrigieren. Wenn Gedanken oder Gefühle zunächst nur ansatzweise oder nonverbal geäußert werden, können empathisches Nachfragen und hypothetisches Aussprechen von Emotionen der/dem Gesprächspartner*in helfen, sich auszudrücken – ohne allerdings zu insistieren. Es geht darum, Anerkennung und Würdigung für die anwesenden Menschen als Person auszudrücken, ganz im Sinne eines *radikalen Ortes der Möglichkeiten*⁶, und dazu gehört auch der Respekt davor, wenn jemand sich nicht äußern möchte.⁷ Anerkennung auf dieser Ebene ist nicht gleichbedeutend mit Zustimmung – ob ich mit dem Gesagten inhaltlich übereinstimme oder nicht, steht auf einem ganz anderen Blatt. Auf diese Weise können auch kontroverse Standpunkte sichtbar und besprechbar werden. Besonders hilfreich kann aktives Zuhören in emotional aufgeladenen und konfliktreichen Situationen sein. Konflikte haben die Tendenz, schnell Fahrt aufzunehmen, und die Beteiligten entwickeln ein hohes Tempo im Schlagabtausch.

Paraphrasieren und Nachfragen können helfen, das Gesprächstempo zu verringern und die emotionale Hitze aus der Situation zu nehmen.

AKTIVES ZUHÖREN IN VERMITTLUNGSSITUATIONEN

Offene Konflikte brechen in Vermittlungssituationen – besonders in öffentlichen Führungen – selten aus⁸. Viel häufiger werden Gefühle wie Unbehagen, Enttäuschung, Ärger,

5 > Hamilton, D.M.: *Eine Gute Lösung finden. Neue Wege der Konfliktbewältigung mit Zen*. Bielefeld, 2015, S. 128.

6 > Bell Hooks beschreibt in ihrem Buch »Teaching to Transgress«, wie sie sich ihr ideales Klassenzimmer vorstellt – als angstfreien, inspirierendem Raum, in dem jedes Individuum als solches anerkannt und gesehen wird, so dass die eigenen Beschränkungen und Grenzen sich weiten können. Vgl. Hooks, Bell: *Teaching to Transgress. Education as the Practice of Freedom*. New York / London: Routledge, 1994, S. 8 ff.

7 > Siehe dazu auch: Endter, Stephanie: »Unsichtbare Fäden«, in dieser Publikation unter http://www.traces.polimi.it/wp-content/uploads/2018/10/TR_WP3_The-museum-as-a-site_05.pdf

8 > Alle Vermittler*innen kennen wahrscheinlich nicht nur unterschwellige sondern auch offene Konflikte in Workshops, da durch den intensiveren Austausch die Positionen erkennbarer werden und Gruppen manchmal ihre Konflikte schon mitbringen, gerade, wenn die Teilnehmer*innen – im Gegensatz zu öffentlichen Führungen – nicht immer freiwillig da sind.

Betroffenheit oder Unsicherheit nicht direkt geäußert, sondern machen sich unterschwellig bemerkbar. In der Ausstellung *Der Rote Faden – Gedanken Spinnen Muster Bilden*⁹ wurden die Besucher*innen in *Gesprächsführungen* z.B. auf fragwürdige Hintergründe zu Erwerb der Objekte in kolonialen Kontexten aufmerksam gemacht, die im Ausstellungsdisplay nicht ohne weiteres zu erkennen waren. Mit unbequemem Wissen konfrontiert zu werden, kann (nicht nur) Besucher*innen überfordern und die Bereitschaft verringern, sich mit der Geschichte von Gewalt, Unterdrückung und Ausbeutung auseinanderzusetzen. Die Museumsdirektorin Julia Rose nähert sich mit einem psychoanalytischen Ansatz der Vermittlung von *difficult knowledge*:

*Museum visitors, museum workers, and learners in general who wish to avoid, forget, or ignore traumatic histories will turn away from the difficult knowledge that they cannot stand to know. The person who is faced with learning difficult knowledge that she or he cannot bear represses that information and returns to it through expressions of resistance that appear as negativism, irreverence, jokes, and denials.*¹⁰

Auch Vermittler*innen sind von diesen Widerständen in der Auseinandersetzung mit *schwierigem Wissen* nicht ausgenommen. Mir hilft es, mich an meinen eigenen, andauernden Prozess zu erinnern, in dem es mir als weiße Europäerin nicht immer leicht fällt, meine Überzeugungen, Selbst- und Fremdbilder zu hinterfragen, zu verändern oder ggf. abzustreifen. An diese zum Teil schmerzhaften Prozesse denke ich, wenn ich Besucher*innen an Themen herantühre, die für sie vielleicht ungewohnt und verunsichernd sein können, weil sie ihr Selbst-Verständnis in Frage stellen. In einer Vermittlungssituation versuche ich, hineinzuspüren mein Gegenüber: »Was ich verstanden habe, ist... stimmt das so?« oder »Sie schütteln den Kopf. Sind Sie nicht einverstanden mit dem Gesagten?«. In einer Ausstellung, die sich um die Bedeutung von textilen Techniken in verschiedenen Gesellschaften dreht, zu realisieren, dass die bewunderten, fein gearbeiteten Objekte Jahrhunderte alte Grabbeigaben sind, die Fragen nach Erwerbsgeschichte, Grabraub und Eigentumsrechten aufwerfen und damit auf die Blutspuren der Kolonialgeschichte verweisen, kann sich unbehaglich anfühlen, vielleicht entstehen Schuld- und Schamgefühle. Neben Unbehagen, Schuld und Scham insbesondere bei *weißen*, mehrheitsangehörigen Teilnehmer*innen können unerfüllte Erwartungen, Überforderung, Langeweile und abweichende Meinungen zu angespannten Situationen, Genervtheit oder Empörung beitragen. Zudem besteht die Gefahr, dass in der Diskussion bewusst oder unbewusst Rassismen reproduziert werden und Teilnehmer*innen dadurch Verletzungen ausgesetzt sind – sowohl auf Besucher*innen – als auch auf Vermittler*innenseite.

Die drei häufigsten Strategien, mit denen Menschen auf Konflikte reagieren, sind Aggression (z.B. Schimpfen) – Flucht (die Person verstummt, oder sie verlässt die Situation) oder Vermeidung (jemand nickt zustimmend, obwohl er/sie zweifelt oder eigentlich eine andere Meinung hat). Bei emotionaler Involviertheit und Stress greifen die meisten Menschen automatisch zu einer dieser Strategien. Stress und Angst

9 > Diese Ausstellung über textile Techniken war im Weltkulturen Museum Frankfurt zu sehen vom 17.11.2016 bis 27.8.2017. Meine Ausführungen beziehen sich größtenteils auf Führungen und Workshops in dieser Ausstellung

10 > Julia Rose ist die Direktorin des Homewood Museum der John Hopkins Universität in Baltimore, USA. Rose, Julia (2014). »Commemorative Museum Pedagogy. A Psychoanalytic Approach to Engaging Visitors in Exhibits with Difficult Knowledge«. In: B. Trofanenko & A. Segall (Hg.), *Beyond Pedagogy: Reconsidering the Public Purpose of Museums* (S. 115–133). SensePublishers, S. 116. Danke an Nora Landkammer für diesen Hinweis.

schränken unsere Handlungsspielräume ein – sie verengen unser Gesichtsfeld, und lassen nur ein begrenztes Handlungsspektrum zu – nämlich jenes, welches wir am meisten geübt haben im Laufe unseres Lebens¹¹.

Empathisches Zuhören hat zum Ziel, diesen Stress zu reduzieren und konstruktive Handlungsstrategien möglich zu machen. Beim Hineinspüren in die Gruppe können Fragen behilflich sein, das Wahrgenommene zu thematisieren: »Wie geht es Ihnen mit dem Gehörten? »Ich sehe nachdenkliche Gesichter. Hat Sie die Geschichte betroffen gemacht?« . »Ich nehme Ihren Ärger wahr. Was stört Sie?« . Bei halb geformten Sätzen könnte Unterstützung beim Formulieren so beginnen: »Meinen Sie, dass...?«, »Sie würden also lieber...«

In Gesprächsführungen und anderen Vermittlungssituationen bilden sich in den Wortbeiträgen häufig gewohnte Strukturen ab. Schnell werden Wortführer*innen erkennbar, während die zurückhaltenderen Besucher*innen wenig oder gar nichts sagen. Aktiv in die Gruppe zu lauschen kann helfen, sich für das Nicht-Gesagte zu sensibilisieren und in der Folge Redebeiträge ausgewogener zu moderieren. Auf diese Weise kann Aktives Zuhören helfen, Raum zu schaffen für zaghaftere und ungeübte Stimmen.

BEZIEHUNG, EMPATHIE UND KOMMUNIKATION

»Wir sprechen in Wirklichkeit keine Wörter aus und hören keine Wörter, sondern hören Wahrheit oder Lüge, Gutes oder Schlechtes, Wichtiges oder Unwichtiges.« bemerkte der russische Literaturwissenschaftler Valentin N. Vološinov schon Ende der 1920er Jahre.¹² Innerhalb unserer Kommunikation geht sowohl das Gesprochene als auch das Gehörte ständig mit einer Wertung einher und formt unsere Reaktion nicht nur auf das Inhaltliche, sondern auch auf unser Gegenüber. Im Extremfall überhören wir sogar die Informationen, die uns nicht wichtig sind, die wir ablehnen oder die wir nicht hören können – weil wir sie nicht einordnen können oder weil sie von uns eine Perspektive erfordern, die uns überfordert. Wenn das Gesagte demnach niemals auf einen wertfreien Boden fällt, kann Aktives Zuhören dazu beitragen, dass wir als Vermittler*innen das Gesprochene – oder auch das Schweigen – besser verstehen. In seiner Sprachtheorie stellt Vološinov darüber hinaus die soziale Situation und die Beziehung der Sprechenden in den Vordergrund. Carl Rogers, auf den ich gleich noch genauer eingehen werde, kommt zu dem Schluss, »dass ein großes Maß an Empathie in einer Beziehung wahrscheinlich die wichtigste, sicher aber einer der wichtigsten Faktoren ist, welche Veränderung und Lernen bewirken.«¹³ und er schreibt auch, warum: »In erster Linie hebt Empathie die Entfremdung auf.«¹⁴

HINTERGRÜNDE: CARL ROGERS:

11 › Vgl. Hamilton, S. 69 ff.

12 › Vološinov, Valentin N.: *Marxismus und Sprachphilosophie. Grundlegende Probleme der soziologischen Methode in der Sprachwissenschaft* (1929), hg. von Samuel M. Weber, Frankfurt/Main, Wien, 1975, S.162. Zitiert in Jaschke/Martinez-Turek/Nora Sternfeld (Hg.): *Wer spricht? Autorität und Autorschaft in Ausstellungen*. Wien, 2005, S. 68.

13 › Rogers, Carl R.: »Empathie – eine unterschätzte Seinsweise«. In: Rogers, Carl R./Rosenberg, Rachel L.: *Die Person als Mittelpunkt der Wirklichkeit*. Stuttgart: Klett-Cotta, 1980, S. 76.

14 › Ebenda, S. 87.

NICHT-DIREKTIVE GESPRÄCHSTHERAPIE UND EMPATHIE

Die meisten der gängigen Definitionen von Aktivem Zuhören gehen zurück auf den US-amerikanischen Psychologen und Psychotherapeuten Carl Rogers (1902-1987). Rogers gilt als einer der Begründer der humanistischen Psychologie und vertritt in der von ihm entwickelten sogenannten nicht-direktiven, personenzentrierten Gesprächstherapie ein Menschenbild, in dem jede/r Klient*in als Expert*in seiner/ihrer selbst gilt. Im Zentrum der humanistischen Psychologie steht das Individuum, welches nach Selbstverwirklichung strebt und potentiell über

unerhörte Möglichkeiten« [verfügt], um sich selbst zu begreifen und seine Selbstkonzepte, seine Grundeinstellung und sein selbstgesteuertes Verhalten zu verändern; dieses Potential kann erschlossen werden, wenn es gelingt, ein klar definiertes Klima förderlicher psychologischer Einstellungen herzustellen.¹⁵

Um dieses förderliche Klima herzustellen, werden – insbesondere in den späten Schriften von Rogers – drei Grundhaltungen des Therapeuten vorausgesetzt: bedingungslose positive Wertschätzung gegenüber dem Klienten/der Klientin («an das Gute glauben»), Empathie sowie die authentische Kommunikation der Therapeut*innen mit ihren Patient*innen. Authentisch zu sein bezieht sich in diesem Falle auf den/die Therapeut*in und bedeutet, dass dessen/ihr eigenes Erleben (Gefühle und Bedürfnisse) mit seiner/ihrer bewussten Selbstwahrnehmung («Bewusstheit») und seiner/ihrer Kommunikation (Mimik, Gestik, Wortlaut u.a.) übereinstimmt. Rogers nennt dieses Aussenden übereinstimmender Signale Kongruenz und meint damit, sein Gegenüber wissen zu lassen, wo man gefühlsmäßig steht. Neben der Kongruenz, die er als Grundlage für funktionierende Kommunikation sieht, räumt Rogers der Empathie weitgehende Wirksamkeit ein. Er definiert sie als prozesshafte, »komplexe, fordernde, harte aber auch zugleich subtile und sanfte Art des Umgangs«, als ein Versuch,

die Wahrnehmungswelt des anderen zu betreten und darin ganz und gar heimisch zu werden. (...) ein Gespür zu haben für die sich ändernden gefühlten Bedeutungen in dieser anderen Person, für Furcht, Wut, Zärtlichkeit, Verwirrung oder was auch immer sie erlebend empfindet. Empathie bedeutet, zeitweilig das Leben dieser Person zu leben (...).¹⁶

Aus den Hintergründen leitet sich auch Kritik ab. Rogers universalistisches Menschenbild setzt als Ideal einen aufgeklärten, rationalen und nach Selbstverwirklichung strebenden Menschen voraus.¹⁷ Dieses Menschenbild lässt sich jedoch nicht ohne Weiteres auf jede Situation und auf jede Person übertragen und beinhaltet insbesondere die Gefahr, die Umstände und Folgen struktureller Gewalt auszublenden. Vor den gesellschaftlichen Machtverhältnissen, die sich auf die Vermittlungssituation auswirken (race, class, gender), erscheint die von Rogers & Co. eingefor-

15 > Rogers, Carl R.: *Der neue Mensch*, Stuttgart: Klett-Cotta 1981, S. 66.

16 > Rogers, Carl R.: »Empathie - eine unterschätzte Seinsweise«. In: Rogers, Carl R. / Rosenberg, Rachel L.: *Die Person als Mittelpunkt der Wirklichkeit*. Stuttgart: Klett-Cotta, 1980, S. 79.

17 > Vgl. Kreuter-Suabo, Susan: *Der Selbstbegriff in der Humanistischen Psychologie von A. Maslow und C. Rogers*. Frankfurt am Main: Peter Lang, 1988.

derte Neutralität der/des empathischen Zuhörers/ZuhörerIn fragwürdig. Wie bell hooks in ›Teaching to transgress‹ schreibt, verlangt ein befreiender Lernraum im Gegenteil danach, dass erkannt, akzeptiert und anerkannt wird, wie das Wissen und die Position aller Beteiligten durch historisch gewachsene Machtverhältnisse geprägt sind: ›to understand, accept and affirm that our ways of knowing are forged in history and relations of power‹¹⁸. Auf dieser Basis fordert hooks empathisches Zuhören ein:

»interest in one another, in hearing one another's voices, in recognizing one another's presence«.¹⁹

GRENZEN DES AKTIVEN ZUHÖRENS

Einander zuhören und Aushandeln braucht Zeit, und die ist in einer 60 oder 90-minütigen Führung begrenzt. Vertiefende Gespräche können meist nur punktuell geschehen (oder, wenn länger, nach eingeholter Zustimmung aller Beteiligten). Aktives Zuhören kann daher oft nur ansatzweise praktiziert werden. Letztendlich ist die innere Haltung aber ausschlaggebend ist für das »Klima«, welches in einer Vermittlungssituation entsteht.

Eine empathische und wertschätzende Haltung zu entwickeln bedeutet, seine eigene Einstellung den Besucher*innen gegenüber immer wieder zu überprüfen. Sie ist also nicht eine einmal beschlossene Sache und dann einfach da, oder gar ein Dogma, sondern gerät immer wieder ins Wanken und muss aktiv und immer wieder neu eingenommen werden. Dieser Prozess ist je nach eigener Befindlichkeit und Voreinstellung einfacher oder schwieriger – letzteres vor allem in Momenten, in denen der/die Vermittler*in selber emotional involviert ist. Wenn Ärger, Enttäuschung oder Wut auf den Anspruch treffen, das Gegenüber auf jeden Fall wertschätzen zu wollen, kann dieser Anspruch zu zu inneren Widersprüchen und zu Überforderung führen. Dann kann man der eigenen Irritation empathisch zuhören und versuchen, hinter die eigenen inneren Kulissen zu schauen. Was regt mich eigentlich gerade so auf? Wie sind meine Erwartungen an mein Gegenüber? Welche Vorannahmen und – möglicherweise – welche Kontrolle, zum Beispiel über bestimmtes Wissen oder über den Verlauf des Gespräches, muss ich selber loslassen?

18 › Hooks: *Teaching to Transgress*, S. 30.

19 › Ebenda, S. 8.

Höre in Dich hinein, auf deinen eigenen inneren Ton. Entscheide, wann und wie Du den Ton spielst – oder nicht (...)

Höre in Dich hinein, und finde ein Wort, das Du ausdrücken möchtest. Entscheide, wann und wie du dieses Wort sagst – oder nicht. Richte Dein Hören nach außen, und wähle ein Wort oder eine Formulierung (...).

Entscheide, wann und wie Du diese Formulierung ausdrückst, oder nicht. »Wie Du sie ausdrückst« bezieht sich auf die Art und Weise des Sprechens (geflüstert, rhetorisch, natürlich, deklamatorisch, theatralisch, gebrüllt etc. Wahl von Dauer, Dynamik und Gefühl)

— Pauline Oliveros²⁰

Literatur



Hoins, Katharina / Mallinckrodt, Felicitas (Hg.): *Macht. Wissen. Teilhabe. Sammlungsinstitutionen im 21. Jahrhundert*. Bielefeld: transcript, 2015.

Hamilton, Diane Musho: *Eine gute Lösung finden. Neue Wege der Konfliktbewältigung mit Zen*. Bielefeld: Theseus, 2015.

Hooks, bell: *Teaching to Transgress. Education as the Practice of Freedom*. New York / London: Routledge, 1994.

Jaschke, Beatrice / Martinez-Turek / Nora Sternfeld (Hg.): *Wer spricht? Autorität und Autorschaft in Ausstellungen*. Wien, 2005.

Landry, Donna / MacLean, Gerald (Hg.): *The Spivak Reader. Selected Works of Gayatri Chakravorty Spivak*. New York, 1996.

Klappenbach, Doris: *Mediative Kommunikation. Mit Rogers, Rosenberg & Co konfliktfähig für den Alltag werden*. Paderborn: Junfermann, 2011.

Kreuter-Suabo, Susan: *Der Selbstbegriff in der Humanistischen Psychologie von A. Maslow und C. Rogers*. Frankfurt am Main: Peter Lang, 1988.

Latimer, Quinn / Szymczyk, Adam (Hg.): *Der Dokumenta 14-Reader*. München: Prestel, 2017.

Redlich, Alexander: *Konfliktmoderation. Handlungsstrategien für alle, die mit Gruppen arbeiten*. Hamburg: Windmühle GmbH, 2004.

Rogers, Carl R.: *Der neue Mensch*. Stuttgart: Klett-Cotta 1981.

Rogers, Carl R. / Rosenberg, Rachel L.: *Die Person als Mittelpunkt der Wirklichkeit*. Stuttgart: Klett-Cotta, 1980.

Schlör, Joachim: *Carl R. Rogers – ein pädagogischer Klassiker? Biographische Rekonstruktionen*. Würzburg, 1994.

Spivak, Gayatri Chakravorty: »Can the Subaltern Speak?« In: Nelson, Cary / Grossberg, Lawrence (Hg.): *Marxism and the Interpretation of Culture*. Chicago: University of Illinois Press, 1988.

Thun v. Schulz, Friedemann: *Miteinander reden: 1. Störungen und Klärungen. Allgemeine Psychologie der Kommunikation*. Reinbek bei Hamburg, 1981.

Watzlawick, Paul: *Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien*, (Hg.) von Paul Watzlawick, Janet H. Beavin, Don D. Jackson, 9. Aufl., Bern, 1996.

Nachweis

Mohr, Berit: »Vom Anschalten der Sinne und der Empathie: Aktives Zuhören in Vermittlungssituationen mit konfliktbelastetem Kulturgut«. In: Endter, Stephanie / Landkammer, Nora / Schneider, Karin (Hg.): *Das Museum als Ort des Verlernens. Materialien und Reflexionen zur Vermittlung am Weltkulturen Museum*, 2018, online unter http://www.traces.polimi.it/wp-content/uploads/2018/10/TR_WP3_The-museum-as-a-site_08.pdf



This publication ensues from the research project *Transmitting Contentious Cultural Heritages with the Arts. From Intervention to Co-Production*, which has received funding from the European Union's Horizon 2020 Research and Innovation Programme under grant agreement No. 693857.

For further information please visit www.tracesproject.eu

The views expressed here are the sole responsibility of the authors and do not necessarily reflect the views of the European Union.