

SCHÖPFERISCHES ZUHÖREN

Newsletter von Günter W. Rimmert
Lösungen in Beziehungen und Beruf



Foto: Wilfried Beege, www.beege.de

Liebe Freunde und Interessenten,

herzlich begrüße ich Sie als Leserin oder Leser eines neuen Newsletters.

Menschliche Lösungen beruflich wie privat zu ermöglichen, dazu sind folgende Anregungen gedacht:

DIE UNTERSCHÄTZTE FÄHIGKEIT	2
HÖREN ALS ÜBER-HÖREN.....	2
IM HOHEITSGEBIET DES ZUHÖRERS.....	3
WERTSCHÄTZENDES ZUHÖREN	4
WAS BEWIRKT GUTES ZUHÖREN?	5
WIE ZUHÖREN EINEN TOTEN ERWECKT.....	5
HÖR-ZU-PRAXIS.....	6



Gefallen Ihnen diese Seiten? Wären sie auch etwas für Ihre Freunde?
Dann empfehlen Sie den Newsletter doch weiter!
Möchten Sie Danke sagen, Kritik üben, Vorschläge machen?
Dann schreiben Sie mir. Ich freue mich, von Ihnen zu hören.
Freundliche Grüße aus dem Hunsrück

Günter W. Rimmert

Günter W. Rimmert
guenter@wachstums-impulse.de
www.facebook.com/guenter.rimmert

DIE UNTERSCHÄTZTE FÄHIGKEIT

„Die Natur hat uns nur einen Mund, aber zwei Ohren gegeben, was darauf hindeutet, dass wir weniger sprechen und mehr zuhören sollten.“

So **Zenon von Kition** (um 490 - 430 v. Chr.), ein antiker griechischer Philosoph. Sein Hinweis ist immer noch aktuell. Denn Zuhören-Können ist nicht nur wichtig, sondern die Kontaktfähigkeit, von der wir tagaus tagein am häufigsten Gebrauch machen.

Allerdings steht Zuhören in dem Ruf, kein besonderes Training zu brauchen. Es geht ja von alleine, man kann ihm noch nicht einmal ausweichen: immerzu hören wir etwas. Während wir unsere Augen schließen können, geht dies mit unseren Ohren nicht. Wir benötigen dazu äußere Hilfsmittel wie Gehörschutz und Ohrstöpsel. Also können wir es schon: zuhören – wir üben es ja täglich von neuem.

Für viele Menschen ist Hören und Zuhören zudem eine rein passive Tätigkeit. Man braucht sich für sie nicht besonders anstrengen. Man setzt sich der Sprache anderer aus – der Rest funktioniert von alleine.

Vielleicht sind diese beiden Vorurteile der Grund dafür, dass es in den vielen Fortbildungseinrichtungen zwar unzählige Kurse zur Rhetorik, also dem Reden, gibt, aber kaum einen, der sich nur das Zuhören zum Thema machen würde.

HÖREN ALS ÜBER-HÖREN

Dabei kann man auf sehr verschiedene Weise hören. Eine weit verbreitete Form funktioniert nach dem Motto *„Ja, ja, ich weiß das schon – es ist nicht so wichtig.“* Was registriert wird, ist bereits bekannt. Alles, was mitgeteilt wird, bestätigt bereits bestehendes Wissen und Urteilen, es bringt nichts Neues. Eine Einladung, nur mit halbem Ohr zuzuhören. Und dabei die eigenen Gedanken wandern zu lassen. Etwa so, während die Laute eines den ganzen Tag über eingeschalteten Radios oder das Gästepalaver in einem Café an das Ohr dringen. Hören wird zum Überhören, die Botschaft zum Hintergrundrauschen.

Fühlt sich jemand müde oder allein, kann solch ein Klangteppich durchaus willkommen sein. Fällt jedoch in diesem Stimmengewirr durch Zufall mein eigener Name, ändert sich die Aufmerksamkeit spontan. Was wird da über mich gesagt? Bin ich vielleicht selbst angesprochen? Diesem Aufmerksamkeitszog kann man sich kaum entziehen. Ein starker Filter ist entstanden: nur das, was mit mir zu tun hat, wird herausgefiltert, alles andere sinkt in den Hintergrund.

Was sich in solchen Situationen spontan einstellt, lässt sich auch willentlich herbeiführen: das Fokussieren der eigenen Aufmerksamkeit auf einen bestimmten Aspekt. Bevor ich davon Gebrauch mache, ist es allerdings sehr sinnvoll, sich die Frage zu stellen: Welche Form von Aufmerksamkeit ich eigentlich in einem kürzlich geführten Gespräch gezeigt? Gibt es vielleicht eine Form, die zu meinen persönlichen Vorlieben gehört?

IM HOHEITSGEBIET DES ZUHÖRERS

Aus Alltagsgesprächen:

- Fällt es mir auf, wenn mein Gegenüber einen Fehler (z.B. in der Aussprache von Fremdwörtern) macht, und reizt es mich, ihn sofort zu verbessern?
- Versuche ich, anhand der sprachlichen Färbung und des Dialekts meines Gegenübers heraus zu bekommen, woher er stammt?
- Lauere ich auf das nächste Atemholen meines Gesprächspartners, um einen eigenen Gedanken einzubringen?

Drei von unzähligen Weisen zuzuhören. Was ich dabei aber tatsächlich höre, ist jedes Mal anders. Genauer gesagt wirkt jede fokussierte Aufmerksamkeit wie ein Filter, der heraushebt und in den Vordergrund bringt, worauf sich mein Interesse bezieht. Der Rest dagegen versinkt automatisch in den akustischen Hintergrund und wird letztlich überhört. Beim Zuhören wähle ich etwas Bestimmtes aus und blende vieles andere aus.

Dem Hamburger Kommunikationspsychologen **Friedemann Schulz von Thun** (* 1944) verdanken wir eine praktische Einteilung in vier Stile des Zuhörens:

- **Sachinhalt:** Worüber ich informiert werde
- **Selbstkundgabe:** Was der Sprecher beim Reden von sich selbst mitteilt
- **Beziehungsbotschaft:** Wie der Sprecher zu mir steht, was er von mir hält
- **Appell:** Wozu ich bewegt werden soll

Möglicherweise sagt eine Ehefrau zu Ihrem Mann:

„So wenig, wie Du im Haushalt hilfst, auch das färbt jetzt schon auf die Kinder ab!“

Der Ehemann steht nun vor der Entscheidung, wie er diesen Satz hören will. Auf welche der vier ankommenden Botschaften wird er reagieren?

- Geht es ihm in erster Linie um die mitgeteilten sachlichen Inhalte?
- Oder versucht er, den Menschen hinter der Äußerung wahrzunehmen, also die Perspektive seiner Frau zu begreifen?
- Oder reagiert er vor allem darauf, wie er sich von ihr als Mensch und Partner behandelt fühlt?
- Oder beschäftigt er sich damit, wozu ihn seine Frau mehr oder minder direkt auffordern möchte?

In den meisten Gesprächen bestimmt eine Weise des Zuhörens auf Kosten der anderen drei den Redefluss. Je nachdem, wie wir gerade auf Empfang sind, reagieren wir innerlich und äußerlich. Wir wählen immer aus, manchmal bewusst, häufiger allerdings automatisch und unwillkürlich. Es ist schlichtweg unmöglich, nicht auszuwählen und wir können es auch nicht vermeiden, dabei vieles auszusondern. Welche Wahl wir auch immer getroffen haben, das weitere Gespräch wird davon bestimmt. Mit der Art und Weise unseres Zuhörens stellen wir die Weiche für die Richtung, die der weitere Gesprächsverlauf einschlagen wird.

Wie könnte also ein Ehemann auf die obige Botschaft seiner Frau reagieren („So wenig, wie Du im Haushalt hilfst, auch das färbt jetzt schon auf die Kinder ab!“)?

- Ein sachbetonter Mann könnte aus der Bemerkung seiner Frau heraushören, dass er 1. selten im Haushalt hilft, 2. auch die Kinder wenig im Haushalt helfen und dass 3. die mangelnde Mitarbeit der Kinder dadurch ausgelöst wird, dass sie sich an ihm orientieren. Er könnte dann etwa weiter fragen: *„Wie kommst Du darauf, dass die Kinder zu wenig im Haushalt helfen? Erzähl einmal!“*
- Ein Mann, der sich in die Situation seiner Ehefrau versetzt, der also empathisch zuhört, würde vielleicht die Enttäuschung und Sorge seiner Frau aufnehmen. Er könnte dann mitfühlend auf die Not seiner Partnerin reagieren: *„Fühlst Du Dich sehr alleine gelassen mit dem Haushalt und der Erziehung der Kinder?“*
- Den Vater, der sensibel auf Beziehungsbotschaften reagiert, könnte der Vorwurf erreichen: Ich bin ein schlechter Ehemann, ich bin schuld an der ungleichen Arbeitsverteilung in unserer Familie! Ihm würde auffallen, dass sie auch gesagt hat, dass auch das jetzt schon auf die Kinder abfärbt. Jetzt könnte er womöglich erwidern: *„Ja, ich bin nicht perfekt. Schon mein Vater hat sich nie um den Haushalt gekümmert. Trotzdem kamen meine Eltern gut miteinander aus.“*
- Den Ehemann, der besonders für Appelle empfänglich ist, erreicht dagegen die Botschaft: *„Kümmere Dich mehr um den Haushalt! Tu endlich etwas!“* Vielleicht schlägt er dann zur Lösung vor, jede Woche einmal eine gemeinsame Putzaktion zusammen mit den Kindern zu vereinbaren.

Der Zuhörer ist also dem Gesagten keineswegs passiv ausgeliefert. Im Gegenteil: auf welche Art und Weise er zuhört, das gehört zu seinem eigenen Hoheitsgebiet. Damit beeinflusst er den weiteren Fortgang des Gesprächs, lenkt es in die von ihm gehörte Richtung.

WERTSCHÄTZENDES ZUHÖREN

Den Kybernetiker **Heinz von Foerster** (1911 – 2002) haben solche Beobachtungen auch beschäftigt. Dass wir Menschen beim Zuhören notwendigerweise auswählen und unsere Interpretation des Gehörten ein entscheidendes Urteil fällt, fasste er in die radikale These:

Der Hörer, nicht der Sprecher bestimmt die Bedeutung einer Aussage.

Als er einmal vor Fachpublikum über diese These einen Vortrag hielt, entgegnete ihm ein Professor im Publikum: *„Aber das ist doch Unsinn, was Sie behaupten!“* Daraufhin Heinz von Foerster nur: *„Hören Sie, wie der Hörer die Bedeutung einer Aussage bestimmt?!“*

Wenn dem, wie und was gehört wird, ein solches Gewicht zukommt, dann kann der Hörer auf ein Gespräch enormen Einfluss nehmen. Wenn er will, kann er diesen Einfluss nutzen, um immer wieder einmal besonders wertschätzend zuzuhören, etwa so:

- Was verrät mein Gesprächspartner, während er spricht, über seine Begabungen, Kenntnisse und Fähigkeiten?
- Was ist ihm bei all dem, was er erzählt, geglückt oder gelungen?
- Was weckt meine Sympathie für ihn?
- Welche guten Gründe hat er, um auf seine eigene Weise vorzugehen?
- An welchen Werten orientiert er sich ausdrücklich oder unausdrücklich, Werte, die auch ich als Werte anerkennen kann?

WAS BEWIRKT GUTES ZUHÖREN?

Welche Wirkungen hat aufmerksames Zuhören?

- Es vermittelt auf direkte Weise Wertschätzung des Gegenüber und seines Anliegen
- Es stärkt und vertieft Beziehungen
- Es vergrößert Kenntnisse und Wissen
- Es macht die Verständigung einfacher, schneller und effektiver
- Es weckt Vertrautheit
- Es lässt das Selbstvertrauen wachsen
- Es verringert Anspannung und Stress
- Es erhöht gegenseitiges Vertrauen
- Es vermeidet Missverständnisse
- Es fördert das Wohlbefinden
- Es vergrößert den persönlichen Einfluss
- Es stärkt die Glaubwürdigkeit

WIE ZUHÖREN EINEN TOTEN ERWECKT

Ein Psychiater wird in den Notaufnahmerraum gerufen, um sich eines Mannes anzunehmen, der auf alle Fragen mit dem Satz reagiert: »Ich bin tot.«. Das Interview verläuft etwa folgendermaßen:

- Psychiater: »Guten Tag, ich bin Dr. Bianco.«
 Patient: »Ich bin tot.«
 Psychiater: »Wie heißen Sie?«
 Patient: »Ich bin tot.«
 Psychiater: »Nun, was haben Sie für ein Problem?«
 Patient: »Ich bin tot.«
 Psychiater: »Wo wohnen Sie?«
 Patient: »Ich bin tot.«
 Psychiater: »Hat Sie jemand hierher begleitet?«
 Patient: »Ich bin tot.«

An diesem Punkt holt Dr. Bianco den Chefarzt und erzählt ihm, wie er erfolglos versucht hat, die Vorgeschichte des Patienten zu erfahren.

Der Chefarzt kommt und geht auf den Patienten zu:

- »Hallo, ich bin Dr. Morris.«
 Patient: »Ich bin tot.«
 Der Chefarzt: »Vielen Dank! Ich habe verstanden, dass Sie tot sind, jetzt tot sind ...
 Aber wie hießen Sie denn, bevor Sie starben?«

Von hier an gab der Patient eine detaillierte Vorgeschichte und beantwortete alle Fragen, die ihm der Chefarzt stellte.

HÖR-ZU-PRAXIS

Zuhören ist eine leise, aber elementare Äußerung guten Benehmens.

Thaddäus Troll

Einige Tipps für besseres Zuhören

- **Halten Sie den Mund.** Wirklich. Man kann nicht gleichzeitig reden und zuhören.
- **Entspannen Sie sich.** Wenn Sie sich entspannen, wirkt dies auf die gesamte Atmosphäre. Wie Sie schauen, den Kopf, Ihre Hände oder die Füße bewegen – all das wirkt auf Ihren Gesprächspartner. Eine entspannte Körperhaltung strahlt Ruhe und Sammlung aus.
- **Nehmen Sie sich Zeit.** Unter Zeitdruck oder mit dem Blick auf den nächsten Termin entsteht selten ein gutes Gespräch.
- **Halten Sie Blickkontakt.** Nutzen Sie die Gelegenheit, Ihr Gegenüber immer wieder anzuschauen. Nicht zu aufdringlich, aber auch nicht zu zaghaft.
- **Lächeln Sie.** Wenn es passend erscheint, beschenken Sie Ihr Gegenüber mit einem Lächeln. Aber lassen Sie dieses Lächeln nicht zu einer Maske gerinnen.
- **Unterbrechen Sie Ihr Gegenüber nicht.** Nie. Halten Sie es aus, bis Ihr Gegenüber seinen Gedanken zu Ende geführt hat. Üben Sie sich darin in Geduld.
- **Ziehen Sie, während der andere redet, nicht bereits ihre Schlüsse.** Hören Sie einfach nur zu. Nur das. Nichts anderes.
- **Interpretieren Sie nicht beim Zuhören.** Das nicht zu tun, ist häufig sehr schwierig. Wenn Sie sich schon beim Interpretieren erwischen, überprüfen Sie wenigstens Ihre Interpretation (zum Beispiel durch Nachfragen).
- **Vervollständigen Sie nicht seine Sätze.** Warten Sie, bis Ihr Gesprächspartner die passenden Worte gefunden hat.
- **Halten Sie Stille aus.** Lauschen Sie der Stille nach. Spüren Sie in die Stille hinein.
- **Nutzen Sie Pausen.** Eine wunderbare Gelegenheit, Gesagtes zu verdauen oder nachzudenken. Wenn Pausen genutzt werden, gibt es später bessere Gesprächsbeiträge.
- **Belehren Sie nicht.** Seien Sie an gehaltvollen und langfristigen Lösungen interessiert, nicht an schnellen Antworten.
- **Erspüren (oder noch besser:) Erfragen Sie, was Ihr Gegenüber von Ihnen möchte.** Vergewissern Sie sich so, welchen Auftrag Sie im Gespräch bekommen. Und überlegen Sie, ob Sie diesen Auftrag annehmen oder verhandeln wollen.
- **Geben Sie keine Ratschläge.** Es ist immer billig, Ratschläge zu erteilen, wenn man selber nicht mit den Konsequenzen zu leben hat.
- **Fragen Sie nach, wenn Sie etwas nicht verstanden haben.** Wer nachfragt, zeigt sein Interesse am Thema des Gesprächs.
- **Trennen Sie Zuhören und Nachdenken.** Geben Sie sich und Ihrem Gesprächspartner die Gelegenheit, über das Besprochene in Ruhe nachzudenken, vielleicht sogar darüber zu schlafen.
- **Hören Sie länger zu als Sie selber reden.** Menschen, die weniger reden als zuhören, werden durchweg als die besseren und intelligenteren Gesprächspartner empfunden.