

Andrea Wiedel
ZUHÖREN IST EIN GESCHENK

Andrea Wiedel

ZUHÖREN
IST EIN
GESCHENK

Beziehungen stärken
durch Wertschätzung
und Mitgefühl

Kösel

Sollte diese Publikation Links auf Webseiten Dritter enthalten, so übernehmen wir für deren Inhalte keine Haftung, da wir uns diese nicht zu eigen machen, sondern lediglich auf deren Stand zum Zeitpunkt der Erstveröffentlichung verweisen.



Verlagsgruppe Random House FSC® N001967

Copyright © 2019 Kösel-Verlag, München,
in der Verlagsgruppe Random House GmbH,
Neumarkter Str. 28, 81673 München
Umschlag: Weiss Werkstatt, München
Umschlagmotiv: © shutterstock/Abstractor
Redaktion: Vera Baschlaw
Satz: Buch-Werkstatt GmbH, Bad Aibling
Druck und Bindung: GGP Media GmbH, Pößneck
Printed in Germany
ISBN 978-3-466-31121-7
www.koesel.de

 Dieses Buch ist auch als E-Book erhältlich.

Inhalt

Vorwort von Gundi Gaschler.....	7
Vorwort der Autorin.....	8
Einleitung.....	10
Teil I: Kommunikation im Alltag.....	15
1 Wenn Kommunikation nicht gelingt.....	17
2 Beziehungen.....	22
3 Zuhören und Neurobiologie.....	28
4 Zuhören in unserer Gesellschaft.....	47
5 Quiz – Wie gut können Sie zuhören?.....	75
Teil II: Typische Arten des Zuhörens.....	85
6 Ratschläge und Kommentare.....	87
7 Sachlich belehren.....	97
8 Sympathisieren.....	99
9 Eigene Geschichten erzählen.....	106
10 Noch eins draufsetzen.....	112
11 Trost und Mitleid.....	117
12 Intellektuelles Verstehen.....	122
13 Fragen stellen.....	129
Teil III: Zuhör-Geschenke im Dialog.....	133
14 Redezeit schenken.....	135
15 Interesse zeigen.....	147
16 Aktives Zuhören.....	155
17 Mitgefühl zeigen.....	164
18 Empathische Vermutungen.....	174
19 Resümee.....	191
Dank.....	192
Anhang.....	193
Anmerkungen.....	197
Literatur.....	203

Vorwort von Gundi Gaschler

Meine erste Assoziation beim Wort Zuhören ist das kleine Mädchen Momo aus Michael Endes gleichnamigem Roman. Sie ist einfach da. Menschen kommen zu ihr und schütten ihr das Herz aus. Während sie reden, finden sie ihre eigenen Lösungen. Um diese Art des Zuhörens geht es in diesem Buch. Vielleicht sogar noch ein klein wenig mehr, nämlich darum, mit dem Herzen zu hören.

Nicht jeder von uns hat das bereits gelernt. Dennoch wage ich zu behaupten, dass wir alle uns danach sehnen, verstanden zu werden.

In diesem Buch beschreibt die Autorin die Auswirkungen von vertrauten Verhaltensmustern wie »Tipps geben«, »Trösten«, »Ablenken«, »Beschwichtigen« auf unser Miteinander. Sie zeigt anhand einer Vielzahl von lebensechten Beispielen neue Wege, die zu einem Mehr an Verständnis und Verbindung führen.

Ich freue mich besonders über dieses Buch, weil es deutlich macht, warum Zuhören so wichtig ist, weil es immer wieder einlädt, es selbst auszuprobieren, und weil es sich leicht anhört, dies zu tun.

Ich wünsche den Lesern viele kostbare Momente der Begegnung und Herzspitzenberührungen.

Gundi Gaschler ist zertifizierte Trainerin für Gewaltfreie Kommunikation (CNVC) und zusammen mit Frank Gaschler Autorin des Fachbuchs *Ich will verstehen, was du wirklich brauchst – Gewaltfreie Kommunikation mit Kindern*.

Vorwort der Autorin

Haben Sie sich schon einmal gefragt, welchen Sinn Gespräche haben? Sie dienen dem Gedankenaustausch, der Mitteilung von Informationen, dem Selbstausdruck oder auch – wie ich meine – dem edelsten aller Zwecke: der Herstellung einer Verbindung zwischen zwei Menschen.

Im Alltag jedoch geben wir Ratschläge, fallen einander ins Wort, äußern gefragt oder ungefragt unsere Meinung und streiten für unser Recht, dass man uns endlich einmal ausreden lässt. Ein offenes Ohr scheint Mangelware zu sein, um die es zu kämpfen gilt.

Ein wirkliches Gespräch ist aber kein Wettkampf um Redezeit und Bühne. Es ist die schönste und einfachste Möglichkeit, eine emotionale Verbindung zwischen zwei Menschen herzustellen. Dabei kommt dem Zuhören eine wesentliche Bedeutung zu, weil es unabdingbare Voraussetzung für Empathie und Mitgefühl ist. Im Sprachgebrauch gibt es die schöne Redewendung: »Ich schenke dir meine Aufmerksamkeit.« Zuhören ist also ein Geschenk.

Viele Menschen haben die Fähigkeit des Zuhörens jedoch verlernt. Gleichzeitig sehnen sie sich aber nach einem menschlichen Gegenüber, das ihnen wertschätzend, wohlwollend und wertfrei zuhört – wie Momo in Michael Endes wunderbarem Roman. Wir bezahlen fremde Menschen für das professionelle Zuhören. Psychologen und Psychotherapeuten haben Hochkonjunktur.

Einfühlsames Zuhören erfüllt zutiefst menschliche Bedürfnisse nach emotionaler Resonanz, dem Gehörtwerden, Verbundenheit und Kontakt.

Zuhören schult unsere Fähigkeit für Mitgefühl und Empa-

thie. Gleichzeitig setzt Zuhören Empathie und Mitgefühl voraus.

Ich glaube fest daran, dass unsere Welt ein friedlicherer Ort sein könnte, wenn wir uns in der Kunst des einfühlsamen Zuhörens üben würden.

In diesem Sinn wünsche ich mir, dass dieses Buch viele Leserinnen und Leser findet, die sich von den Ideen inspirieren lassen und ihre Beziehungen und die Welt mit neuen Dialogfertigkeiten bereichern.

Einleitung

Dieses Buch richtet sich in erster Linie an Menschen, die bislang wenig darüber nachgedacht haben, wie Worte wirken und was sie auslösen können, häufig aber ein gewisses Unbehagen in der Alltagskommunikation verspüren. Das Buch möchte auch Leserinnen und Leser ansprechen, die wissen wollen, wie wir mit Worten unsere Beziehungen negativ oder positiv gestalten können: einerseits zu Einsamkeit, Rückzug, nebeneinanderher leben, Vorwürfen, Streit oder andererseits zu Verständnis, Vertrauen, Miteinander und Beziehungsqualität.

Dieses Buch ist ebenfalls geeignet für Menschen mit Kenntnissen in der Gewaltfreien Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg. In vielen praxisnahen Situationen gebe ich konkrete Beispiele für empathische Vermutungen nach Gefühlen und Bedürfnissen in Sinn der Gewaltfreien Kommunikation. Diese alltagstauglichen Formulierungen mögen Leser dabei unterstützen, Kenntnisse und Fähigkeiten in Empathie zu vertiefen und Verständnis für Mitgefühl zu wecken. Denn in einer Fülle an Situationen aus dem dialogischen Alltag gebe ich positive Beispiele in Form von empathischen Vermutungen auf Basis der Gewaltfreien Kommunikation.

Zur besseren Lesbarkeit verwende ich in diesem Buch abwechselnd männliche und weibliche Formulierungen. Gemeint sind in jedem Fall Menschen jedweden Geschlechts.

Dieses Buch kann emotionale Intelligenz fördern. Denn die Fähigkeit, sich in die Motive, Gefühle, Bedürfnisse anderer hineinzusetzen, ist ein wesentlicher Bestandteil emotionaler Intelligenz. Dazu gehört auch, dieses Verständnis in Worten auszudrücken. Perspektivenwechsel, Empathie und

Kommunikation sind wesentliche Grundpfeiler für ein gutes dialogisches Miteinander im Privatleben und im Beruf.

Zuhören und Gewaltfreie Kommunikation

In diesem Buch widme ich mich ausschließlich dem Aspekt der Empathie in alltäglichen Gesprächen, also in Dialogen, in denen ein Mensch sein Herz ausschüttet und ein offenes Ohr finden will.

Dieses Buch möchte Ihnen eine verständliche Anleitung an die Hand geben, damit Sie die Fähigkeiten des einfühlsamen Zuhörens Schritt für Schritt erlernen und erfolgreich in Ihrem Alltag einsetzen können. Es versteht sich als eine Art Gebrauchsanweisung für gelungenes Zuhören.

In Teil I möchte ich Ihnen zum besseren Verständnis einen allgemeinen Einstieg in das Thema Kommunikation bieten. Hier wird auch das Zuhörverhalten von bestimmten Berufsgruppen wie Ärzten, Juristen und Therapeuten beschrieben. Mögliche gesellschaftliche Hintergründe für unser Kommunikationsdesaster werden erörtert.

In Teil II stelle ich alltägliche Varianten des Zuhörens in Theorie und anhand vieler Situationsbeispiele vor. Ich erkläre, wie sie auf Beziehungsebene wirken und weshalb sie einem gegenseitigen Verständnis und emotionaler Verbundenheit schaden können. Ich zeige mögliche andere Formulierungen, die Empathie und Mitgefühl ausdrücken und emotionale Resonanz herstellen können.

In Teil III zeige ich Ihnen fünf Geschenke, die Sie Ihren Mitmenschen in alltäglichen Gesprächen machen können, vom Schweigen bis hin zu empathischen Vermutungen im Sinn der Gewaltfreien Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg.

Übungen unterstützen Sie bei der Selbstreflexion Ihres aktuellen Gesprächsverhaltens. Tipps für mehr Empathie im Alltag möchten Ihnen Mut machen, in Ihren Dialogen mal etwas Neues auszuprobieren.

Als besonderen Service gibt es auf meiner Website unter www.coaching-akademie.blog Arbeitsblätter zum Downloaden, Ausdrucken und Ausfüllen.

Sie können das Buch chronologisch, aber auch jeden Teil für sich lesen.

Jedem einzelnen Kapitel ist ein Zitat von mir vorangestellt, das Ihnen als Motto zur Orientierung dienen und den nachfolgenden Inhalt in einen übergreifenden Kontext stellen soll.

Ich habe an dieser Stelle eine Bitte an Sie: Zwingen Sie sich niemals, gegen innere Widerstände Ihre Dialoge nach den Hinweisen dieses Buches zu gestalten. Sie sollten sich nicht zum Schweigen oder zu empathischen Vermutungen zwingen, wenn Sie lieber das Gespräch beenden oder dem anderen die Meinung sagen würden.

Dialoge sollen und müssen authentisch und echt sein.

Zuhören und Empathie sind immer freiwillig – denn sie sind ja Geschenke an unser Gegenüber. Bitte überprüfen Sie deshalb mit Ihrem gesunden Menschenverstand, wem und wann Sie diese Geschenke machen wollen. Nur wenn es sich für Sie in der konkreten Situation stimmig anfühlt, wenden Sie die Ideen in diesem Buch an.

Am besten profitieren Sie von diesem Buch, wenn Sie die Übungen zur Selbstreflexion und die Tipps schriftlich durchführen.

Reflexion und Selbstreflexion sind die ersten Schritte, um achtsame Kommunikation zu entwickeln. Wenn Sie fragen und hinterfragen, was in der Kommunikation passiert, entwickeln Sie nach und nach ein Bewusstsein dafür, welche Wirkungen Worte entfalten können.

Der zweite Schritt ist das Ausprobieren neuer Kommunikationsmuster. Seien Sie dabei nicht allzu streng mit sich und anderen! Überfordern Sie sich nicht! Probieren Sie aus – wenn Sie wollen – und schauen Sie einfach, was passiert. Gehen

Sie dabei spielerisch wie ein kleines Kind vor, das sich neugierig aufmacht, etwas Neues zu entdecken, wenn es um die Ecke schaut.

Vielleicht reagieren Ihre Mitmenschen anders, als Sie sich das vorgestellt haben. Überfordern Sie sich nicht! Sie können jederzeit wieder Ihre alten Kommunikationsmuster aufgreifen, wenn Sie sich dabei sicherer fühlen.

Der Weg zu etwas Neuem führt übers Ausprobieren. Es braucht Mut und Achtsamkeit für die eigenen Ängste.

Wenn Sie einen Vorschlag aus diesem Buch im Alltag umgesetzt haben, seien Sie stolz auf sich – egal, wie andere reagieren. Sie befinden sich in einem wunderbaren Lernprozess. Feiern Sie Ihren Erfolg!

Teil I:

Kommunikation im Alltag

1 Wenn Kommunikation nicht gelingt

*Für emotionale Bedürfnisse genügen
sachliche Informationen nicht.*

Im privaten und beruflichen Alltag versuchen wir, lösungsorientiert zu kommunizieren, und sind stolz auf unsere Fähigkeit zu »sachlicher Kommunikation«. Dabei übersehen wir die emotionale Komponente. Wir vergessen, dass wir Menschen sind, die Gefühle, Bedürfnisse und Werte haben. Trotz bester Absicht landet die Kommunikation dann in einer Sackgasse, wie das folgende Beispiel verdeutlicht.

Manfred ist fassungslos. Er kann die Reaktion seiner Frau Susanne einfach nicht verstehen: »Ich habe gerade mit Susanne telefoniert. Sie hat einfach aufgelegt!«

Was ist passiert? Manfreds Frau Susanne war mit dem gemeinsamen Sohn im nichteuropäischen Ausland. Es gab Probleme mit der Heimreise. Die behördlichen Regelungen waren kompliziert.

Susanne brauchte Dokumente, die Manfred in Deutschland besorgen und an die deutsche Botschaft nach Südamerika senden sollte. Manfred hatte sie bereits abgeschickt. Zum Zeitpunkt des Telefonats waren sie dort noch nicht angekommen.

Susanne war aufgeregt und beunruhigt, ob bis zur geplanten Ausreise alle Formalitäten erledigt sein würden. Es hing viel davon ab: doppelte Flugkosten, rechtzeitiger Schul- und Arbeitsbeginn.

»Dabei habe ich Susanne ganz sachlich gesagt, dass der Brief

wahrscheinlich nur noch ein paar Tage braucht und dass sie sich nicht aufregen, sondern einfach etwas Geduld haben soll. Und dann hat sie sich erst recht aufgeregt und einfach aufgelegt.«

»Das wundert dich?«, fragte ich ihn.

Ich stelle mir die Situation folgendermaßen vor: Am anderen Ende der Telefonleitung und der Welt sitzt eine aufgeregte Frau, die nervös ist, Sorge und Angst hat, ob alle Formalitäten rechtzeitig erledigt sein werden. Vielleicht fühlt sie sich auch hilflos, weil sie auf die Mitwirkung von anderen Menschen angewiesen ist.

Ich glaube, dass Susanne in dieser Situation nicht nur sachliche Informationen benötigt hätte, sondern auch das Gefühl, von Manfred mit ihren Emotionen gehört und verstanden zu werden. Ich vermute, dass Susanne von ihrem Mann auch Mitgefühl gebraucht hätte.

»Wahrscheinlich hätte ich genauso aufgeregt wie sie sein sollen«, mutmaßt Manfred.

Nein, nicht ganz. Mitgefühl heißt nicht – wie Manfred meint –, genauso ängstlich, nervös und aufgeregt zu sein wie sein Gegenüber. Mitgefühl oder Empathie heißt vielmehr zu versuchen, sich in die Erlebnis- und Gefühlswelt seines Gegenübers hineinzusetzen, Mitgefühl für seine Empfindungen zu haben und zu zeigen.

Ich vermute, dass Susanne das Bedürfnis nach emotionaler Resonanz, Verbindung und Mitgefühl hatte. Dass sie sich gewünscht hätte, mit ihren Gefühlen gehört, gesehen und verstanden zu werden. Dass sie wie viele Frauen in Gesprächen mit Männern resigniert gedacht hat: »Was hilft es, wenn ich mit ihm rede? Er versteht mich ja doch nicht!«

Manche Menschen wünschen sich, dass Gespräche einer Lösung dienen. Sie können nicht verstehen, dass Menschen stundenlang über Probleme und Sorgen reden, ohne zu

Lösungen zu kommen. Für sie sind Gespräche sachlich und lösungsorientiert, indem man Informationen austauscht oder eine Lösung verhandelt. Doch auch das Gespräch an sich kann ein »Ergebnis« sein, wenn es Bedürfnisse wie emotionale Resonanz und Verbindung erfüllt. Dies ist eine prozessorientierte Betrachtungsweise.

Paartherapeuten betonen immer wieder, dass Zuhören – neben Respekt – ein wesentlicher Faktor einer gelingenden Partnerschaft ist¹.

Bernhard Ludwig spricht sogar vom OHR-gasmus, weil Zuhören und emotionales Verständnis für Frauen unabdingbare Voraussetzung für körperliche Offenheit und Nähe ist.

»Da geht's rein (Ohr) und da unten (Intimbereich) kommt es raus.«² Er spricht von einer unsichtbaren Verbindung im weiblichen Körper zwischen Ohren und sexueller Erregung.

Mein Freund Manfred wäre bereit gewesen, mit seiner Frau Susanne so zu reden, dass sie mit der Qualität des Gespräches zufrieden gewesen wäre. Er wäre bereit gewesen, seinen Beitrag zu einer emotionalen Verbindung und zu mehr Beziehungsqualität zu leisten. Leider hat er nicht gewusst, wie.

Ich könnte mir vorstellen, dass es nicht nur Manfred, sondern auch anderen Menschen so ergeht, wenn sie vor diesen Fragen stehen. Deshalb möchte ich diesen Lösungsmöglichkeiten anbieten, ihr Kommunikationsverhalten zu reflektieren und zu verändern.

Was hätte Manfred konkret sagen können, um mit seiner Frau Susanne emotionale Resonanz herzustellen?

Hier ein Lösungsvorschlag; Manfred könnte Susanne fragen:

»Bist du besorgt und brauchst die Sicherheit, dass du die Dokumente rechtzeitig erhältst?«

»Bist du beunruhigt und würdest gern verstehen, warum die Dokumente noch nicht angekommen sind?«

»Bist du nervös und hättest gern die Gewissheit, dass alles gut ausgehen wird?«

Mehr dazu erfahren Sie im Kapitel 18 »Empathische Vermutungen«.

Emotionale Resonanz

Die Sehnsucht nach emotionaler Resonanz ist von Geburt an in uns angelegt. Ein Baby sucht Augenkontakt mit seiner Mutter. Wenn das Baby lächelt, lächelt die Mutter zurück.

In wissenschaftlichen Experimenten hat man versucht herauszufinden, was passiert, wenn die Mutter nicht auf die Mimik des Babys reagiert und ein bewegungsloses Gesicht (*still face*) beibehält. Die Versuche des Babys, eine emotionale Reaktion bei seiner Mutter auszulösen, werden immer deutlicher und verzweifelter. Es grimassiert, weint, schreit hemmungslos und zum Schluss zerrt es verzweifelt an seiner Kleidung³.

Auch für uns Erwachsene ist Lächeln eine nonverbale Möglichkeit, emotionale Resonanz zwischen zwei Menschen herzustellen: A lächelt und B lächelt zurück. Sich gegenseitig anzulächeln, ist eine Chance für nonverbale emotionale Resonanz.

Genauso ist es, wenn wir gemeinsam lachen. A macht einen Witz, und A und B lachen gemeinsam. Oder A und B lachen über denselben Auslöser. Manchmal setzt ein »High Five« der emotionalen Verbundenheit ein Sahnehäubchen auf.

Eine ähnliche Resonanz wollen wir als Erwachsene mit Worten herstellen, wenn wir uns über unser inneres Erleben mitteilen.

Wir erzählen etwas, offenbaren Teile unseres Inneren und wollen auf menschliche Resonanz treffen.

Emotionale Resonanz ist wie das Echo unserer Stimme an der Bergwand oder das Spiegelbild unseres Gesichts in einem