Michael P. Nichols

Die Macht des Zuhörens

Leseprobe

Die Macht des Zuhörens

von Michael P. Nichols

Herausgeber: Unimedica



Im Narayana Webshop finden Sie alle deutschen und englischen Bücher zu Homöopathie, Alternativmedizin und gesunder Lebensweise.

Copyright:
Narayana Verlag GmbH, Blumenplatz 2, D-79400 Kandern
Tel. +49 7626 9749 700
Email info@narayana-verlag.de
https://www.narayana-verlag.de

Narayana Verlag ist ein Verlag für Bücher zu Homöopathie, Alternativmedizin und gesunder Lebensweise. Wir publizieren Werke von hochkarätigen innovativen Autoren wie Rosina Sonnenschmidt, Rajan Sankaran, George Vithoulkas, Douglas M. Borland, Jan Scholten, Frans Kusse, Massimo Mangialavori, Kate Birch, Vaikunthanath Das Kaviraj, Sandra Perko, Ulrich Welte, Patricia Le Roux, Samuel Hahnemann, Mohinder Singh Jus, Dinesh Chauhan.

Narayana Verlag veranstaltet Homöopathie Seminare. Weltweit bekannte Referenten wie Rosina Sonnenschmidt, Massimo Mangialavori, Jan Scholten, Rajan Sankaran & Louis Klein begeistern bis zu 300 Teilnehmer

INHALT

Einführung 1

TEIL 1
DER WUNSCH, VERSTANDEN ZU WERDEN

KAPITEL 1
„Hast du gehört, was ich gesagt habe?“ 8
Warum Zuhören so wichtig ist
KAPITEL 2
„Danke fürs Zuhören“ 25
Wie Zuhören uns formt und miteinander verbindet
KAPITEL 3
„Warum hören die Leute nicht zu?“. 44
Wie Kommunikation scheitert

TEIL 2
DIE WAHREN GRÜNDE FÜR DAS NICHT–ZUHÖREN

KAPITEL 4
„Wann bin ich dran?“ 75
Die Essenz des Zuhörens: Das mühsame Ringen darum,
die eigenen Bedürfnisse zurückzustellen
KAPITEL 5
„Du hörst nur, was du hören willst!“ 99
Wie heimliche Voreingenommenheit das Zuhören erschwert
KAPITEL 6
„Warum reagierst du immer so heftig?!“ 115
Wie emotionale Reaktionen uns defensiv machen

TEIL III
ZUEINANDER DURCHDRINGEN

KAPITEL 7
„Lass dir Zeit – ich höre dir zu.“. 144
Wie Sie die eigenen Bedürfnisse zurückstellen und wirklich zuhören
KAPITEL 8
„Ich hatte ja keine Ahnung, wie du dich fühlst!“ 163
Empathie beginnt mit Offenheit
KAPITEL 9
„Ich sehe, dass dich das sehr mitnimmt“. 184
Wie Sie emotionale Reaktionen entschärfen

TEIL IV
ZUHÖREN IM KONTEXT

KAPITEL 10
„Wir reden nicht mehr miteinander“ 215
Zuhören in Paarbeziehungen
KAPITEL 11
„Niemand hört mir hier zu!“ 249
Zuhören und Gehörtwerden in der Familie
KAPITEL 12
Von „Muss ich wirklich?“ bis „Das ist nicht fair!“. 269
Wie Sie Kindern und Teenagern zuhören
KAPITEL 13
„Ich wusste, dass du mich verstehen würdest!“ 299
Wie Sie Freunden und Kollegen zuhören

Nachwort 326
Über den Autor 332
Referenzen 333
Index 337

EINFÜHRUNG

Nichts verletzt uns so stark wie das Gefühl, dass die Menschen, die uns wichtig sind, uns nicht wirklich zuhören. Dem Bedürfnis, unserem Gegenüber unsere Gefühle verständlich zu machen, entwachsen wir nie. Darum hat ein offenes Ohr auch so eine große Bedeutung für zwischenmenschliche Beziehungen, und darum schmerzt es auch so, nicht angehört und verstanden zu werden.

Meine Gedanken über das Zuhören habe ich während meiner fünfunddreißigjährigen Tätigkeit als Psychoanalytiker und Familientherapeut gesammelt, verdichtet und strukturiert. Beim Schlichten von Auseinandersetzungen zwischen vertrauten Partnern und der Beratung von Eltern, die die Kommunikation mit ihren Kindern verbessern wollten, sowie bei meinem eigenen Ringen darum, mir meine Empathie zu bewahren, wenn meine Patienten gegen ihre Dämonen kämpften, kam ich zu dem Schluss, dass viele Konflikte in unserem Leben sich mit einer einfachen Tatsache erklären lassen: Wir hören einander nicht richtig zu.

Zu reden ohne zuzuhören ist, als würden Sie ein elektrisches Kabel zerschneiden und hoffen, dass trotzdem irgendwo ein Licht angeht. Meistens wollen wir diese Verbindung natürlich nicht absichtlich kappen. Tatsächlich sind wir stattdessen oft ratlos und bestürzt, wenn wir das Gefühl haben, völlig im Dunkeln zu tappen.

Unsere moderne Gesellschaft hat Konzepte des Individualismus entwickelt, die uns zeigen, wie wir uns von innen heraus selbst finden und von den kommunikativen Strukturen unabhängig erklären können, die uns geformt haben. Während wir als Kinder auf fremde Hilfe angewiesen waren und daher auf uns aufmerksam machen mussten, ist es so, als würden wir uns als Erwachsene hiervon immer weiter verabschieden, wie von Stützrädern, die wir nicht mehr benötigen. Nun soll dies nicht bedeuten, dass wir nicht autonom sein können – wenn autonom selbstbestimmt bedeuten soll und heißt, dass wir für uns allein denken und handeln können. Der menschlichen Natur aber können wir nicht entkommen und glauben, dass wir auch ohne Gespräche sicher und zufrieden leben

könnten – ohne Gespräche im weitesten Sinne, die den Austausch mit anderen Menschen meinen.

Die Zwänge und Belastungen unseres modernen Alltags haben dazu geführt, dass unsere Aufmerksamkeitsspanne sich immens verkleinert und die Qualität des Zuhörens in unserem Leben abgenommen hat. Wir leben in hektischen Zeiten, in denen das Abendessen schnell in die Mikrowelle geschoben wird und das Mithalten mit den neuesten Büchern und Filmen nur noch darin besteht, deren Rezensionen zu lesen. Nur dafür reicht unsere Zeit noch. Wir rennen ständig neuen Verpflichtungen hinterher und gleichzeitig alten davon. Dadurch haben wir jede Menge Übung darin, nicht zuzuhören. Wenn wir im Auto sitzen und das Radio läuft, kommt manchmal etwas Interessantes, und wir hören zu. Andere Male müssen wir uns auf den Verkehr konzentrieren oder werden von unseren Gedanken abgelenkt, und es vergehen Minuten, ohne dass wir hören, was eigentlich gesagt wird. Wenn wir fernsehen und die Werbung kommt, bekommen wir die meiste Zeit überhaupt nichts mehr mit.

Wir werden dank Fernsehen, E-Mails, Internet, Smartphones, iPads, MP3-Playern und der Gesamtheit der sozialen Medien mit derartig vielen Informationen bombardiert, dass unsere Aufmerksamkeit ständig in kleine Stückchen zerhackt wird. Wir reden uns gern ein, wir seien gute „Multitasker". Wir checken unsere E-Mails, während wir telefonieren. Wir blättern durch Kataloge, während wir fernsehen. Wir machen uns vor, dass wir mehr als eine Sache auf einmal erledigen können. In Wahrheit aber machen wir nur eine halbe Sache nach der nächsten.

Wir haben unbegrenzten Zugang zu Informationen gewonnen, dabei aber etwas sehr Wichtiges verloren: die Gewohnheit, unsere Aufmerksamkeit zu konzentrieren. Ob Popmusik im Fitness-Studio oder Werbung in TV und Radio, wir werden unablässig mit so viel Krach beschallt, dass wir Experten darin geworden sind, Dinge auszublenden. Wenn eine Fernsehsendung uns nicht in den ersten zwei Minuten fesselt, wechseln wir den Sender. Wenn wir jemandem zuhören, der nicht sofort ein Thema bedient, das uns interessiert, schalten wir ab.

In der begrenzten Zeit, die wir noch für unsere Familie und Freunde reservieren, werden Unterhaltungen oft schon von vornherein vom Einfluss angenehmer und passiver Ablenkungen bestimmt. Zu müde zum Reden und Zuhören lassen wir uns lieber vom beruhigenden Charme elektronischer Geräte einlullen, die Bilder an die Wand werfen, Musik abspielen oder piepsende und blinkende Videospiele über den Bildschirm wuseln lassen. Ist es dieser Lebensstil, der dazu geführt hat, dass wir das Zuhören verlernt haben? Vielleicht. Vielleicht ist diese moderne Herangehensweise an das Leben aber auch eine Auswirkung und nicht die Ursache des Niedergangs dieses bedeutungsvollen zwischenmenschlichen Austauschs. Vielleicht

führen wir dieses Leben, weil wir irgendeine Art von Trost suchen, etwas, um der gedämpften Stimmung entgegenzuwirken, die wir empfinden, wenn uns keiner zuhört.

Darüber, wie wir die Fähigkeit des Zuhörens verloren haben, lässt sich sicherlich streiten. Doch es lässt sich nicht darüber streiten, dass dieser Verlust uns mit einer immer größer werdenden Leere in unserem Leben zurücklässt. Diese Leere kann sich als vages Gefühl von Missbehagen, Traurigkeit oder Verlust bemerkbar machen. Wir vermissen das tröstliche Gefühl, jemandem ein offenes Ohr zu leihen und gleichzeitig selbst in diesen Genuss zu kommen, wissen aber nicht, was falsch läuft und wie wir das Problem beheben können. Mit der Zeit macht dieser Mangel an gegenseitigem Zuhören unsere wichtigsten Beziehungen immer ärmer. Wir verletzen einander unnötig, indem wir nicht anerkennen, was der andere zu sagen hat. Unabhängig vom Platz des Geschehens empfinden wir dieses versagte Zuhören als mangelndes Interesse.

Konflikte verschwinden nicht automatisch, wenn wir die Sichtweise des anderen anerkennen. Tun wir dies aber nicht, werden sie mit ziemlicher Sicherheit noch größer. Warum nehmen wir uns also nicht die Zeit, einander zuzuhören? Weil die Kunst des Zuhörens keine so einfache Sache ist.

Oft ist sie eine Last. Nicht die Art des Zuhörens, die wir dem anderen als oberflächliche Aufmerksamkeit und als Teil des alltäglichen Gebens und Nehmens zugestehen, sondern die anhaltende Aufmerksamkeit des *genauen* Zuhörens – die Art, die eine mühsame und uneigennützige Selbstbeherrschung erfordert. Um gut zuzuhören, müssen wir uns selbst zurücknehmen und das Bedürfnis unseres Gesprächspartners nach Aufmerksamkeit über das unsere stellen.

Einigen Menschen kann man leichter zuhören als anderen. Dennoch finden alle Unterhaltungen immer zwischen zwei Menschen statt, die beide zu einem Ergebnis beitragen. Leider tendieren wir zu Schuldzuweisungen, wenn wir es nicht schaffen, zueinander durchzudringen. Es ist seine Schuld: Er ist egoistisch und unsensibel. Oder es ist meine Schuld: Ich bin zu abhängig oder kann mich nicht gut genug ausdrücken.

Die meisten Verständnisprobleme hängen nicht mit Egoismus oder bösen Absichten zusammen, sondern mit dem eigenen Bedürfnis, selbst etwas zu sagen. Wir konzentrieren uns darauf, auf das Gesagte zu reagieren, statt darauf, zuzuhören, was die andere Person uns eigentlich mitteilen möchte. Emotionale Reaktionen sorgen dafür, dass wir antworten, ohne nachzudenken, und unser Verständnis und unser Wohlwollen verdrängen. Jeder von uns hat seine eigene charakteristische Art, defensiv zu reagieren. Wir hören nicht, was gesagt wird, weil irgendetwas in der Aussage des Sprechers bei uns Verletzungen, Wut oder Ungeduld auslöst.

Leider können all die Ratschläge dieser Welt zum „aktiven Zuhören" nicht viel gegen die ärgerliche Tendenz ausrichten, in Gesprächen defensiv zu reagieren. Um zu besseren Zuhörern zu werden und unsere Beziehungen zu stärken, müssen wir die emotionalen Tretminen, die uns wütend werden lassen und zu Missverständnissen und Konflikten führen, identifizieren und zu kontrollieren lernen.

Wenn diese Aufgabe Ihnen zu gewaltig erscheint, erinnern Sie sich daran, dass die meisten von uns zu weit mehr in der Lage sind, als sie sich selbst eingestehen. Wir konzentrieren uns stark bei der Arbeit, und die meisten von uns können mit ein paar Freunden ehrliche und offene Gespräche führen. Die Gespräche mit Freunden sind ein gutes Beispiel dafür, wie Konversationen sein können: sicher genug, um über wichtige Dinge zu sprechen, interessiert genug, um richtig zuzuhören, ehrlich genug, um die Wahrheit zu sagen, und taktvoll genug, um zu wissen, wann besser nicht. Auch andere Beziehungen können so sein.

Während ich dieses Buch schrieb, habe ich selbst versucht, ein besserer Zuhörer zu werden – sowohl privat wie auch bei meiner Arbeit. Ich habe versucht, den Beschwerden meiner Frau etwas besser zuzuhören, ohne defensiv zu reagieren, und die Meinungen meiner Kinder erst anzuhören, bevor ich meine eigene loswerden musste. Trotzdem hatte ich einige Unterhaltungen, aus denen ich verletzt und mit einem Gefühl der Niederlage herausging. Meine Frau sagte mir mit harschen Worten, dass ich ihr nicht genug im Haushalt helfen oder ihr nicht zuhören würde, wodurch ich mich angegriffen fühlte. Oder ich rief meine Lektorin einmal zu oft an, um mich über die Last des Schreibens zu beschweren, und sie gab *mir* das Gefühl, eine jammernde Belastung zu sein. Oder mein Freund Rich bezeichnete mich mit dem anatomischen Begriff des Körperteils, auf dem wir sitzen, weil ich mich so verhielt, als gebühre mir besonders viel Aufmerksamkeit. In diesen Momenten hörte ich dem anderen Menschen nicht nur nicht zu, das heißt ich hörte nicht, was er sagte, und erkannte es auch nicht an, sondern ich fühlte mich dabei auch angegriffen und wurde wütend, und hatte darüber hinaus keinerlei Lust mehr, ein weiteres Mal mit diesem Menschen zu sprechen – *niemals wieder, solange ich lebe.*

Ich bin mir sicher, Sie wissen, wie schmerzhaft solche Missverständnisse sein können. Wenn meine Frau „mich anschrie", meine Lektorin „gemein zu mir war" und mein Freund „auf mir herumhackte", reagierte ich verletzt und zog mich zurück. Besonders schmerzhaft machte diese Situationen, dass sie herbe Rückschläge waren, da ich ja glaubte, bereits auf dem Weg zu einem besseren Zuhörer zu sein. Stattdessen katapultierten sie mich wieder zurück an meinen Anfangspunkt. Anstatt davon auszugehen, dass diese Gespräche einfach nicht gut gelaufen waren und einer Überprüfung bedurften, fühlte ich mich vernichtet und minderwertig. Wie konnte je-

mand wie ich, der selbst nicht mit den Menschen in seinem eigenen Leben klarkam, die Unverfrorenheit haben, ein Buch über richtiges Zuhören zu schreiben? Wie sollte gerade ich in der Lage sein, anderen etwas über die richtige Art der Kommunikation beizubringen?

Vielleicht wissen Sie, wie sich das anfühlt. Wir versuchen, unser Leben zu ändern, sei es unsere Ernährung, unsere Arbeitsgewohnheiten oder unsere Fähigkeit, zuzuhören, und wir müssen Niederlagen einstecken, die dazu führen, dass wir die Hoffnung aufgeben und die Flinte ins Korn werfen wollen. Plötzlich scheinen all die Fortschritte, die wir glaubten, gemacht zu haben, nur noch eine Illusion zu sein. Wenn ich einen Ratgeber über das Zuhören gelesen und all diese Rückschläge eingesteckt hätte, dann hätte ich vielleicht aufgegeben. Aber da ich dieses Buch selbst *schrieb*, bemühte ich mich, nachdem ich zurückgezogen meine Wunden geleckt hatte, wieder auf den Menschen zuzugehen, mit dem ich mich gestritten hatte – aber diesmal mit dem festen Vorsatz, mir seine oder ihre Sicht der Dinge anzuhören, bevor ich meine darlegte. Während dieses Prozesses lernte ich wahrzunehmen, wie meine Beziehungen verschiedene Zyklen von Nähe und Distanz durchliefen, und, was noch wichtiger war, wie ich diese Zyklen durch die Qualität meines eigenen Zuhörens beeinflussen konnte.

Mit diesem Buch möchte ich Sie einladen, darüber nachzudenken, wie wir miteinander sprechen und wie wir einander zuhören, warum das Zuhören so eine zentrale Rolle in unserem Leben spielt, wie wir aufmerksam zuhören und uns dabei wirklich in die Erfahrungswelt unseres Gegenübers hineinversetzen können, und wie wir es vermeiden, dass unser Zuhören durch schlechte Gewohnheiten beeinträchtigt wird. Zu den Geheimnissen einer erfolgreichen Kommunikation gehört Folgendes:

- Wie kommt es zu einem echten Dialog und keinem bloßen Nacheinander-Reden?
- Wie kann ich hören, was andere Menschen tatsächlich meinen, und nicht nur das, was sie sagen?
- Wie kann ich mit einer Person in Verbindung kommen, die nie zuzuhören scheint?
- Wie lassen sich Streitigkeiten reduzieren?
- Wie kann ich um Unterstützung bitten, ohne ungebetene Ratschläge zu bekommen?
- Wie kann ich verschlossene Menschen dazu bringen, sich zu öffnen?
- Wie kann ich eine andere Meinung vertreten, ohne dass sich andere Menschen kritisiert fühlen?
- Wie kann ich sicherstellen, dass bei hitzigen Diskussionen beide Seiten gehört werden?
- Wie Redner ihre eigene Botschaft abschwächen

- Wie wirkt sich die Art einer Beziehung auf das Zuhören aus?
- Wie kann ich Menschen dazu bringen, mir zuzuhören?

Die Macht des Zuhörens ist in vier Teile gegliedert. Teil I erklärt, warum das Zuhören in unserem Leben so wichtig ist – weitaus wichtiger, als uns oft bewusst ist –, und dass weder Stress noch Überarbeitung, sondern ein Mangel an einfühlsamer Zuwendung dazu führt, dass viele Menschen ihre Begeisterungsfähigkeit und ihren Optimismus verlieren. Teil II untersucht die heimliche Voreingenommenheit, unbewussten Bedürfnisse und emotionalen Reaktionen, die die wahren Gründe dafür sind, warum Menschen einander nicht zuhören. Wir werden sehen, was Zuhörer zu defensiv werden lässt, um wirklich zu hören, was ihr Gegenüber sagt, und warum Sie manchmal nicht gehört werden, obwohl Sie etwas Wichtiges zu sagen haben.

Nachdem wir uns die größten Hindernisse auf dem Weg zum richtigen Zuhören angesehen haben, geht es in Teil III darum, wie Sie Ihre eigenen emotionalen Reaktionen verstehen und kontrollieren können, um ein besserer Zuhörer zu werden. Außerdem erkläre ich Ihnen, wie Sie sich bei anderen Menschen Gehör verschaffen, und zwar auch in sehr schwierigen Situationen. Abschließend sehen wir uns in Teil IV an, wie das Zuhören in verschiedenen Arten von Beziehungen abläuft, d. h. in Paarbeziehungen, Familienbeziehungen, Beziehungen zu Kindern und Beziehungen zwischen Freunden und Kollegen. Ich zeige Ihnen, wie das Zuhören durch die jeweilige Dynamik dieser verschiedenen Beziehungsarten erschwert wird, und wie Sie dieses Wissen nutzen können, um zueinander durchzudringen.

Am Ende jedes Kapitels finden Sie eine Reihe von Übungen, die Sie dabei unterstützen sollen, besser zuzuhören. Das Praktizieren dieser Übungen wird Ihnen dabei helfen, die passive Leseerfahrung in einen aktiven Prozess umzuwandeln, der Ihre Fähigkeit, zuzuhören, merklich verbessern wird.

Wir mögen es für selbstverständlich halten, doch die große Bedeutung des Zuhörens kann nicht genug gewürdigt werden. Das Geschenk unserer Aufmerksamkeit und unseres Verständnisses gibt anderen Menschen das Gefühl, anerkannt und wertgeschätzt zu werden. Unsere Fähigkeit, zuzuhören, und zwar *gut* zuzuhören, schafft eine gemeinsame Atmosphäre des guten Willens. Richtiges Zuhören ist auch der beste Weg, um die Gesellschaft anderer Menschen zu genießen, von ihnen zu lernen und die gemeinsam verbrachte Zeit zu schätzen. Ich hoffe, dieses Buch hilft uns allen dabei, einen großen Schritt in Richtung gegenseitiger Achtung und Zuneigung aufeinander zuzugehen.

KAPITEL 2

»»»»»»»»»»»»»»»»»»»»»»

„DANKE FÜRS ZUHÖREN“

Wie Zuhören uns formt und uns miteinander verbindet

Durch Gespräche mit anderen definieren und stärken wir uns selbst. Anerkennung – wirklich angehört zu werden – ist die bestätigende Reaktion einer anderen Person uns gegenüber, die unsere Erfahrungen bedeutungsvoll macht. Diese Anerkennung lässt uns begreifen, dass wir die Urheber unsere eigenen Handlungen sind. Wie wir in Kapitel 1 gesehen haben, ist das Ausdrücken von Gefühlen und deren Anerkennung ein wechselseitiger Prozess, der für unser seelisches Wohlergehen sehr wichtig ist. Wir gestalten unser Leben im Dialog. Wenn bestätigendes Zuhören uns definiert und stärkt, muss es von jemandem kommen, den wir selbst ebenfalls anerkennen. Der Versuch, ein Gleichgewicht zwischen Ausdruck (Reden) und Anerkennung (Zuhören) zu finden, erlaubt es uns und den Menschen, die uns wichtig sind, als souveräne Gleichgestellte zu interagieren.

Wenn Ihr Leben oder eine sehr wichtige Beziehung nicht im Gleichgewicht ist – wenn Sie nicht genügend Möglichkeiten bekommen, sich auszudrücken, und es auch nicht genügend gegenseitige Anerkennung gibt – haben Sie das Nachsehen. Zuhören ist wichtig für die Bildung eines

starken und gesunden Selbstwertgefühls *und* die Bildung starker und gesunder Beziehungen.

Was dem Zuhören einen derartig großen Einfluss verleiht, ist die Kraft von Worten, Erfahrungen zu teilen und nachfühlbar zu machen – oder aber diesen zu widersprechen und sie zu verfälschen. Was verstanden und akzeptiert wird – „Ja, ist das nicht großartig!" – wird zum Teil des sozialen Selbst, des Selbst, das Sie besitzen und mit anderen teilen. Was nicht anerkannt wird – „Solche Gefühle solltest du gar nicht haben!" – wird zum Teil des privaten Selbst, das uns insgeheim zwar bekannt ist, das aber nicht geteilt oder sogar abgelehnt und versteckt wird, manchmal sogar vor uns selbst. Verhängnisvollerweise wird vieles von dem, was keine Akzeptanz findet, sogar als Teil von uns abgelehnt, was der Psychoanalytiker Harry Stack Sullivan als „Nicht-Ich" bezeichnet hat.[1] Einige Eltern sind womöglich zu angespannt, um die Wut ihres Kindes zu tolerieren, andere zu peinlich berührt, um die sexuellen Gefühle ihres Kindes zu billigen. Jeder von uns wächst mit einigen Erfahrungen auf, durch die das Selbst so stark mit Ängsten vergiftet wurde, dass sie sich nicht in den Rest unserer Persönlichkeit integrieren lassen. Zuhören formt uns, während ein Nichtgehörtwerden uns *ver*formt.

Eine junge Mutter im sportlichen Jeans-Look schimpfte mit ihrem kleinen Mädchen, weil es eine Barbiepuppe wollte. Es wäre ein *dummes Spielzeug*, das Kind *sollte sich schämen, so etwas zu wollen*, *sie sollte etwas mehr Selbstwertgefühl haben*. Es tat weh, das mit anhören zu müssen. Die traurige Ironie dieser Situation, in der eine Mutter verbal auf ihre kleine Tochter eindrosch, um ihr Selbstachtung zu vermitteln, ließ sich kaum verdrängen. Sollte eine Mutter ihrer Tochter eine Barbiepuppe zugestehen, weil all die anderen Kinder eine haben? Das ist allein ihre Sache. Sie sollte ihrer Tochter aber ihre eigene Meinung zugestehen.

Nach und nach entsteht durch das Zusammenspiel von Eltern und Kind ein Selbst, das durch Sprache und Zuhören organisiert ist, zum Teil auf der natürlichen Erfahrungswelt des Kindes basierend, und zum Teil auf den Werten, die ihm seine Eltern vermitteln. Das Kind, dem zugehört wird, wächst unversehrt und selbstsicher auf. Dem Kind, dem nicht zugehört wird, fehlt das Verständnis, das es für die Entwicklung der Selbstannahme braucht, und es wird durch die Wünsche und Ängste der anderen „verbogen". Das meinte der Psychotherapeut Carl Rogers damit, als er sagte, die angeborene Tendenz zur Selbstaktualisierung des Kindes werde durch das Bedürfnis, anderen zu gefallen, untergraben.[2]

Was nie gehört wird, betrifft mehr als nur den Unterschied zwischen dem gesellschaftlich Teilbaren und dem Privaten; es treibt einen Keil zwischen das wahre Selbst und das falsche Selbst.

Der Samen unserer Fähigkeit, zuzuhören, wird im frühen Kindesalter gesät. Sein Gedeihen ist von der Qualität unserer Beziehung zu unseren Eltern abhängig. Eltern, die zuhören, geben ihrem Kind das Gefühl, wertgeschätzt und anerkannt zu werden. Wem zugehört wird, dem wird dabei geholfen, ein sicheres Selbstwertgefühl zu entwickeln. Dadurch geben wir einem Kind genügend Selbstachtung mit auf den Weg, um seine eigenen Talente und Ideen zu entwickeln und neue Beziehungen mit Vertrauen einzugehen.

Dass Verständnis die Selbstsicherheit fördert, ist längst nichts Neues mehr. Die meisten von uns können sich eine Mutter mit strahlenden Augen vorstellen, die ihrem Kind begeistert zuhört, das gerade aufgeregt über einen Erfolg berichtet, oder einen Vater, der sein tränenüberströmtes Kind tröstet, das gerade wegen einer kleineren Enttäuschung am Boden zerstört ist. Wir wissen auch, wie schlimm es sich anfühlt, wenn wir mit ansehen müssen, wie ein Elternteil sein Kind vor aller Augen wegen eines Fehlers so demütigt, dass es weint. Natürlich haben solche Erlebnisse, wenn sie sich ständig wiederholen, einen großen Einfluss auf ein Kind. Nicht ganz so offensichtlich ist, wie früh und wie grundlegend die Qualität unseres Zuhörens den Charakter unserer Kinder zu formen beginnt.

Wie Zuhören die Selbstachtung fördert

Zunächst einmal ist das Selbst nichts Gegebenes, wie z. B. rote Haare zu haben oder sehr groß zu sein. Es ist eine Bewusstseinsperspektive, und darüber hinaus eine zwischenmenschliche. Das Selbst ist die Art und Weise, wie wir das darstellen, was wir sind, und wird durch unsere Erfahrung geformt, wie andere auf uns reagieren. Unsere Persönlichkeit wird in Beziehungen geformt, und die Vitalität unseres Selbst hängt von der Qualität des Zuhörens ab, das uns zuteilwird.

Die Arbeiten des Säuglingsforschers Daniel Stern zählen zu den wissenschaftlichen Erkenntnissen mit den grundlegendsten Schlussfolgerungen über die Bedeutung des Zuhörens.[3] Sterns radikalste Entdeckung war, dass Säuglinge nie völlig undifferenziert (symbiotisch) von ihrer Mutter existieren.

natürlich auf eine bloße Verhaltensanalyse reduzieren, würden dann allerdings in Kauf nehmen, dass die Gefühle der involvierten Menschen dabei trivialisiert werden.) Ein Dialog findet zwischen zwei Menschen statt, die nicht nur Ohren und Zungen, sondern auch ein Herz und ihren eigenen Kopf haben – und wird durch all die berühmten Komplikationen bestimmt, die sich daraus ergeben.

Eine verständnisvolle Haltung besteht nicht darin, anzunehmen, die Gedanken und Gefühle des anderen bereits zu kennen. Sie besteht darin, offen zu sein, zuzuhören und die Bereitschaft zu zeigen, Neues zu entdecken.

Emotionale Reaktionen

Wie ich bereits in der Einführung erwähnt habe, haben wir alle unsere ganz eigene Art, in bestimmten Beziehungen emotional oder heftig zu reagieren. Je enger diese Beziehungen sind, umso verletzlicher sind wir, wenn wir etwas hören, das nach Ablehnung oder Angriff klingt, auch wenn es nicht so gemeint war. Aufgrund der Dynamik dieser Beziehungen oder weil wir mittlerweile wissen, was uns erwartet, werden wir defensiv. Das macht es uns unmöglich, richtig zuzuhören und zu verstehen, was der andere wirklich meint.

Ein einfaches „Hast du schon den Müll rausgebracht?“ könnte von jemandem als Vorwurf verstanden werden, dessen Eltern immer davon ausgingen, dass er sowieso nichts richtig macht. Dieser Mensch könnte überreagieren und vielleicht antworten: „Kannst du mich nicht mal eine Sekunde lang in Ruhe lassen?!“

Es sind nicht immer die Abwehrmechanismen des Zuhörers, die zu erhitzten Diskussionen führen. Manchmal sind es auch die Provokationen des Sprechers. „Warum muss ich dir eigentlich immer alles dreimal sagen?“ wird, wenn eigentlich ein schlichtes „Bringst du bitte den Müll raus?“ gemeint ist, fast unausweichlich zu einer heftigen Abwehrreaktion führen. Auch ein „Hast du den Müll *immer noch nicht* rausgebracht?“ könnte eine emotionale Reaktion auslösen. Wenn Sie nicht aufpassen, was und vor allem wie Sie etwas sagen, können Sie die Menschen, die Ihnen nahestehen, leicht provozieren.

Darüber hinaus gibt es heikle Themen, die fast immer zu einer Explosion führen. In Kapitel 6 und in Kapitel 9 gehe ich darauf ein, wie die Themen Geld, Kinder und Sex bei Paaren sehr oft die Stimmung vergiften können. Damit beide Partner konstruktiv darüber diskutieren und einander zuhören können, ist einiges an Anstrengung nötig. Hier ist nicht nur wichtig, was und wie Sie es sagen, sondern auch wo, wann und warum.

Nun soll das nicht heißen, dass wir uns unser ganzes Leben lang nur mit Samthandschuhen anfassen dürfen. Es heißt, dass wir etwas Abstand nehmen, uns beruhigen und uns darüber klar werden sollten, was die Menschen, mit denen wir sprechen möchten, so auf die Palme bringt. Nur so können wir zueinander durchdringen.

Tun wir dies nicht, können Gespräche schnell zu einem erbitterten Schlagabtausch eskalieren, in dem auf ein „Werd' endlich erwachsen!" ein „Du bist so ein Miststück!" folgt, und dieser Austausch damit endet, dass einer wütend aus dem Zimmer stürmt.

Die Spielregeln des Zuhörens verstehen: Jenseits des linearen Denkens

Wir halten in der Regel nicht inne, um herauszufinden, nach welchen Mustern die Missverständnisse in unserem Leben ablaufen, weil wir einfach zu stark unserer eigenen Sicht der Dinge verhaftet sind. Missverständnisse schmerzen, und wenn wir Schmerzen empfinden, suchen wir die Ursache meist überall anders und nicht bei uns selbst. Das Problem ist nicht allein, dass wir gern jemand anderem die Schuld geben, wenn es etwas schiefläuft. Das Problem ist unser lineares Denken. Wir neigen dazu, die Art und Weise menschlicher Interaktionen auf die Charaktereigenschaften unseres Gesprächspartners zurückzuführen. „Er hört nicht zu, weil er zu sehr mit sich selbst beschäftigt ist." „Man kann ihr nicht zuhören, weil sie nie ein Ende findet." Einige Menschen suchen die Schuld bei sich selbst („Vielleicht bin ich nicht interessant genug."), aber meistens fällt es uns leichter, den Fehler beim anderen zu entdecken.

Wer das mangelnde Verständnis seiner Gesprächspartner auf deren Charakter zurückführt, legt sich nur eine Rüstung zu, um sein eigenes Unwissen und seine eigene Passivität dahinter zu verbergen. Dass einige Menschen ständig eine sehr unangenehme Art an den Tag legen, mit anderen Menschen umzugehen, beweist nicht, dass sie generell unempfänglich und borniert sind; es beweist nur, dass sie es schaffen, bei ihren Gesprächspartnern genau die richtigen Knöpfe zu drücken, sodass diese den Part des Gegenspielers in diesem Drama der beidseitigen Disharmonie übernehmen.

Die Theorie der Charakterfixierung geht davon aus, dass es Menschen äußerst schwerfällt, sich zu ändern. Beziehungen lassen sich nicht dadurch ändern, dass wir versuchen, den anderen zu ändern. Wir verändern bestimmte Verhaltens- und Beziehungsmuster dann, wenn wir uns in der Beziehung zu ihnen verändern. Unsere Persönlichkeit ist nicht fixiert, sondern dynamisch. Die Theorie der dynamischen Persönlichkeit postuliert, dass Menschen sich durchaus ändern können. Wir müssen dafür nur un-

Über den Autor



Dr. Michael P. Nichols ist Professor für Psychologie am *College of William and Mary* und Autor zahlreicher Ratgeber wie „Familie – Kraft der positiven Bindung" und „40 werden". Der bereits seit Jahrzehnten international renommierte Familientherapeut ist ein beliebter Vortragsredner.

INDEX

A

Abhängigkeit 31, 134, 203, 265-266, 297, 305
Ablenkungen 2, 165, 182, 225, 252
Absicht 47, 58
Abwechseln beim Reden 150, 166
Aktives Zuhören, Probleme mit 93
Akzeptanz anderer 201, 246
Anerkennung 11, 38, 92, 117-118, 120, 136
  Beziehungen und 242
  Geschlecht und 155
  Meinungsverschiedenheiten und 151, 241
  Selbstachtung und 30
  Überblick 15, 25, 90, 152
  Unterbrechungen und 167
  Verschlossenheit und 40
  Zeuge sein und 15
Angeben 273
Angriff, verbaler 119, 188, 195, 197, 211
Ängste 26, 48, 96, 123, 133, 153, 188, 203-204, 230, 272, 321
Anstandsregeln 62
Ärger und Wut 191
Attacke, verbale 184
Aufmerksamkeit
  Bedürfnis nach 104
  Kindern zuhören und 272
  Klima gegenseitigen Verständnisses und 165
  Last des Zuhörens und der 79
  passive 76
  Selbstachtung und 30
  Überblick 145, 328
  Verschlossenheit und 40
  Wunsch nach in einer Beziehung 222
Auseinandersetzungen 151, 155, 242
Autonomie 251, 260, 282, 296

B

Beschweren 239, 308
Bestärkung 82
Bestätigung 15, 144, 149
Beziehungen
  Beschweren ohne Streit 237
  Einfühlsamkeit in 176
  emotionale Reaktivität in 132, 202
  Erwartungen in 103
  Gegenseitigkeit in 38
  Gleichgewicht zwischen Nähe und Freiraum 224
  Interaktionsmuster 219
  Kommunikation am Arbeitsplatz und 323
  mangelnde Anerkennung in 19
  Menschen, denen man schwer zuhören kann 132
  Nörgelei in 235
  Partei ergreifen in 303
  Reservierheit 139
  Rhythmen der Veränderung in 219
  Überblick 215
  Unterschiede in 231
  Veränderungen 11
  Verbitterung 244
  Verfolger-Distanzierer-Dynamik 140, 227
  verletzte Gefühle und 137
  Verständnis in 218
  Wunsche nach Nähe und Distanz in 222
  zwischen Eltern und Kindern 26
Botschaft, kommunizierte 47, 56
Bürokommunikation 314

D

Dankbarkeit 89
Dominante Verhaltensweise 230

E

Egoismus 125
Egozentrische Zuhörer 96
Eigeninteresse 329
Eigenständigkeit 225
Einfühlungsvermögen 87, 176
Einsamkeit 15, 33, 41, 182, 302
E-Mail-Kommunikation 320
Emotionale Reaktivität
  Auseinandersetzungen und 117
  Beschweren ohne 239
  Empathie und 184
  Gefühle kontrollieren wollen und 211
  Gegenübertragung und 50
  Kritik und 115
  Menschen, denen man schwer zuhören kann 132
  Provokationen und 186
  Reserviertheit und 139
  Teenagern zuhören und 293
  Überblick 54, 115, 184
  Ursachen 197
  Verbindungen und 137
  Verfolger-Distanzierer-Dynamik 140
  verletzte Gefühle und 137
  wenn anderen zugehört wird, Ihnen aber nicht 131
  Zunahme in längeren Beziehungen 202
Empathie
  emotionale Reaktivität und 185
  Erziehung und 271
  Freundschaften und 304
  Kindern zuhören und 280
  responsives Zuhören und 130
  Teilen von Erfahrungen im Vergleich zu 14
  Überblick 9
  Vorannahmen und 169
Empathisches Zuhören
  kindliche Entwicklung und 27
  Last des Zuhörens und 79
  Selbstvertrauen und 37
  Überblick 40, 170, 330
Enthusiasmus 24, 33, 63, 254, 274
Entschuldigungen 131
Erklärungen 163, 275
Erwartungen
  Einfühlungsvermögen 173
  gespaltenes Selbst und 109
  in der Familie 250
  Klima des gegenseitigen Verständnisses schaffen und 165
  Kommunikation im Büro und 316, 323
  Ton von Botschaften abmildern und 208
  Überblick 53, 103
  Überreaktionen und 105
  Vertrautheit und 201
  Vorannahmen und 164
Erziehung
  emotionale Reaktivität 197
  emotionale Reaktivität und 119
  Empathie und 270
  Empfindlichkeiten als Relikt der 108
  gegenseitige Unterstützung bei 265
  Gehörtwerden in der Familie und 249
  Geschlecht und 68
  Grenzen 254
  Grenzen und 251
  Kindern helfen, sich zu öffnen und 82
  Kindern zuhören und 27
  Selbstachtung und 27

F

Familie
  emotionale Reaktivität 198
  emotionale Reaktivität und 119
  emotionales Dreieck in der 254
  Empfindlichkeiten und Ursachen in der 105
  Gehörtwerden in der 249
  Gleichgewicht zwischen Nähe und Freiraum 225
  Grenzen 251, 260
  Kindern zuhören in der 26
  Struktur der 250

unterschiedliche Kommunikationsstile und 174
Feedback 48, 150
Feindselige Fragen 123, 188
Feministische Theorien 67
Fragen 158, 188
Frauen und Kommunikation 67, 234
Freunde
als Zuhörer 302
Arbeitsplatz und 316
Konflikte mit 306
konstruktive Kritik und 310
Verlust von 314
Fürsorge 259-260, 266, 327-328, 330-331

G

Gedanken, nicht mitgeteilte 42
Gefühle
Beschweren ohne zu streiten 239
Bestätigung 90
Bestätigung von 90
defensives Verhalten und 192
Einfühlungsvermögen und 175
empathisches Zuhören und 170
Intoleranz von 178
kontrollierte Gefühle 211
Teenagern zuhören und 284
ungezügelte Gefühle 212
verletzte Gefühle 12, 137
Zurückweisen von 91
Gefühllosigkeit 70
Gegenseitigkeit 38, 302
Gegenübertragung 50
Gehörtwerden
am Arbeitsplatz 321
Enttäuschung und Schmerzen beim Nicht- 10
in der Familie 249
Timing und 179
Ton der Botschaft abmildern und 205
Überblick 326
um Rat fragen und 159
Geschlecht und Kommunikation
Auseinandersetzungen und 155
Paarbeziehungen und 234
Stereotype 46
Teenagern zuhören und 296
Überblick 67, 94
Glaubwürdigkeit 101
Grenzen in Beziehungen
am Arbeitsplatz 324
emotionale Überreaktionen und 133
in der Familie 252
Verstrickungen und 262
Gründe, nicht zuzuhören
emotionale Reaktivität 54
Prioritäten des Zuhörers 51
Überblick 45
vorgefasste Meinungen 53

H

Herablassendes Wohlwollen 78
Herumwitzeln 181

I

Ich-Botschaften 96, 153
Interaktionsmuster 219, 246, 250
Interesse am Sprecher 76, 144, 219
Intoleranz 120
Introvertiertheit 139
Isolation 8, 20, 22, 35, 42, 262

K

Kindern zuhören 25, 269
Kindliche Entwicklung
Bedeutung des Zuhörens für 27
Geschlecht und 68
Selbstachtung und 27
Selbstvertrauen und 37
Überreaktionen und 118
Kindzentrierte Eltern 272
Kommunikation 41, 44, 47, 61, 173
Kommunikationsrahmen 179
Kompromisse 242, 264-265, 288, 296
Konstruktive Kritik 310
Konversationsmuster 140, 163

L

Last des Zuhörens 79
Lästern am Arbeitsplatz 322
Lineares Denken 55

M

Männer und Kommunikation 48, 67, 94
Menschen, denen man schwer zuhören kann 64, 132, 160, 235
Mitgefühl
  Erziehung und 270
  Freundschaft und 304
  übertriebenes 86
  Unterschied von Empathie und 171

N

Nonverbale Kommunikation 276
Nörgeln 235

O

Objektbeziehungstheorie 103
Offenheit
  Ansprechbarkeit erfragen und 179
  Autonomie und 330
  emotionale Reaktivität und 204
  Empathie und 169
  Reserviertheit und 66
  Überblick 169, 328

P

Paraphrasieren 150, 155
Partei ergreifen 303
Passive Aufmerksamkeit 76, 148
Prioritäten des Zuhörers 51
Projektion 49, 265-266
Provokationen 186, 291

Q

Quengeln 276

R

Ratschläge
  Bitten um 159
  Einfühlungsvermögen und 178
  Erziehung und 270
  Freunde und 310
  Überblick 87
  um Rat fragen 110
Rebellieren 187, 261, 282-283
Reden, zu viel 65
Respekt 292
Responsives Zuhören
  Kindern zuhören und 269
  Teenagern zuhören und 282
  Überblick 126, 165
Richtlinien für gutes Zuhören 158
Rückschläge 4

S

Sarkasmus 190, 291
Säuglingsentwicklung 27-28, 30
Scham 66, 119
Schuldzuweisungen
  Abwehrreaktionen und 187
  Entschuldigungen und 130
  familiäre Verstrickung und 263
  ständiges Wiederholen und 91
  Verbitterung und 246
  Verständnisprobleme und 3
Selbstachtung 15, 27
Selbstbeherrschte Zuhörer 205
Selbst beim Zuhören zurückstellen
  Anerkennung und 90
  Dankbarkeit und 89
  Geschlecht und 94
  Herumwitzeln und 89
  jemanden unterbrechen und 168
  Last des Zuhörens und 79
  passive Aufmerksamkeit 76
  Ratschläge und 88
  Überblick 75, 96
  Unterbrechungen und 85
  versagtes Zuhören und 84
  vorgetäuschtes Zuhören und 91
  Wertschätzung und 146
Selbstobjekte 18
Selbstrealisierung 26
Selbstreflektive Einsichten 180
Selbstschutz 82, 139
Selbstsicherheit 27, 316
Selektive Einfühlsamkeit 272
Sexuelle Beziehungen 155
Sich selbst zuhören 181
Spracherwerb 36
Sprechangst 211
Standpunkt 146, 152

Streitgespräche
Auseinandersetzungen und 151
Beschweren ohne 237
entschärfen 124
Geschlecht und 155
Kindern zuhören und 274
Teenagern zuhören und 294
Überblick 121
Überreaktionen bei 187
Stumme Verweigerung 285
Sturköpfigkeit 68, 70, 289

T

Teenagern zuhören 269
Timing, richtiges 61
Toleranz 120
Triangulierung 322
Trotz 195, 282, 292, 318

U

Überempfindlichkeit 103, 105, 115
emotionale Reaktivität und 203
familiär verursachte 105
Teenager und 284
Überreaktionen 105, 190, 194
Übertragung 48
Übungen
Bedeutung des Zuhörens 24
emotionale Reaktivität 141, 162, 212
empathisches Zuhören 183
Familie 267
Kindern und Teenagern zuhören 298
Kommunikation mit Freunden und Kollegen 325
Selbst zurückstellen und zuhören 96
Vorannahmen und Erwartungen 113
Weiterentwicklung und engere Bindung 42
Wie gut hören Sie zu?, Quiz 71
Unabhängigkeit 133, 224, 236, 292
Unsichere Zuhörer 92
Unsicherheit 33, 82, 102, 109, 119, 185
Unterbrechungen 166
eigene Erfahrungen erzählen und 85
Kontrolle abgeben und 156
Umgang mit 159
Unterbrechungen bei Gesprächen 167
Unterstützung, bitten um 159

V

Verbindungen zu anderen 137, 296
Verbitterung in Paarbeziehungen 244
Verdrängung 111
Verfolger-Distanzierer-Dynamik 140, 230
Verletzte Gefühle 10, 19, 137
Vermeidungsstrategien 23, 123, 247
Versagtes Zuhören
Arten des 89
Dankbarkeit und 89
Herumwitzeln und 89
Kommunikation im Büro und 321
Mitleid und 86
Ratschläge und 87
seelische Anspannung und 130
ständige Wiederholungen und 91
Streit und 125, 130
Überblick 84
Unterbrechen und 85
Verschlossenheit 39, 66, 83
Verständnis kommunizieren
Absicht, Wirkung und 47
Bestätigung und 150
defensives Verhalten und 190
emotionale Reaktivität und 210
empathisches Zuhören und 170
Klima gegenseitigen Verständnisses und 165
Problem des linearen Denkens und des 55
Selbstsicherheit und 37
versagtes Verständnis und 3
vorgefasste Meinungen und 164
Vertrautheit 200, 224, 262
Verweigerung
Teenager und 286
Vorannahmen beim Zuhören 48, 164
Voreilige Schlüsse 166
Voreingenommenheit
Überblick 99
Vorgesetzte 319
Vorgetäuschtes Zuhören 92
Vorurteile 96, 99, 103
Vorurteile über das Zuhören 47, 93, 266

W

Werben, umeinander 219
Wiederholungen, ständige 91
Wie gut hören Sie zu?, Quiz 71
Wohlwollen, herablassendes 78
Wutanfälle 277

Z

Zeuge sein 15

INHALT

Einführung 1

TEIL 1
DER WUNSCH, VERSTANDEN ZU WERDEN

KAPITEL 1
„Hast du gehört, was ich gesagt habe?“ 8
Warum Zuhören so wichtig ist
KAPITEL 2
„Danke fürs Zuhören“ 25
Wie Zuhören uns formt und miteinander verbindet
KAPITEL 3
„Warum hören die Leute nicht zu?“. 44
Wie Kommunikation scheitert

TEIL 2
DIE WAHREN GRÜNDE FÜR DAS NICHT–ZUHÖREN

KAPITEL 4
„Wann bin ich dran?“ 75
Die Essenz des Zuhörens: Das mühsame Ringen darum,
die eigenen Bedürfnisse zurückzustellen
KAPITEL 5
„Du hörst nur, was du hören willst!“ 99
Wie heimliche Voreingenommenheit das Zuhören erschwert
KAPITEL 6
„Warum reagierst du immer so heftig?!“ 115
Wie emotionale Reaktionen uns defensiv machen

TEIL III
ZUEINANDER DURCHDRINGEN

KAPITEL 7
„Lass dir Zeit – ich höre dir zu.“. 144
Wie Sie die eigenen Bedürfnisse zurückstellen und wirklich zuhören
KAPITEL 8
„Ich hatte ja keine Ahnung, wie du dich fühlst!“ 163
Empathie beginnt mit Offenheit
KAPITEL 9
„Ich sehe, dass dich das sehr mitnimmt“. 184
Wie Sie emotionale Reaktionen entschärfen

TEIL IV
ZUHÖREN IM KONTEXT

KAPITEL 10
„Wir reden nicht mehr miteinander“ 215
Zuhören in Paarbeziehungen
KAPITEL 11
„Niemand hört mir hier zu!“ 249
Zuhören und Gehörtwerden in der Familie
KAPITEL 12
Von „Muss ich wirklich?“ bis „Das ist nicht fair!“. 269
Wie Sie Kindern und Teenagern zuhören
KAPITEL 13
„Ich wusste, dass du mich verstehen würdest!“ 299
Wie Sie Freunden und Kollegen zuhören

Nachwort 326
Über den Autor 332
Referenzen 333
Index 337

EINFÜHRUNG

Nichts verletzt uns so stark wie das Gefühl, dass die Menschen, die uns wichtig sind, uns nicht wirklich zuhören. Dem Bedürfnis, unserem Gegenüber unsere Gefühle verständlich zu machen, entwachsen wir nie. Darum hat ein offenes Ohr auch so eine große Bedeutung für zwischenmenschliche Beziehungen, und darum schmerzt es auch so, nicht angehört und verstanden zu werden.

Meine Gedanken über das Zuhören habe ich während meiner fünfunddreißigjährigen Tätigkeit als Psychoanalytiker und Familientherapeut gesammelt, verdichtet und strukturiert. Beim Schlichten von Auseinandersetzungen zwischen vertrauten Partnern und der Beratung von Eltern, die die Kommunikation mit ihren Kindern verbessern wollten, sowie bei meinem eigenen Ringen darum, mir meine Empathie zu bewahren, wenn meine Patienten gegen ihre Dämonen kämpften, kam ich zu dem Schluss, dass viele Konflikte in unserem Leben sich mit einer einfachen Tatsache erklären lassen: Wir hören einander nicht richtig zu.

Zu reden ohne zuzuhören ist, als würden Sie ein elektrisches Kabel zerschneiden und hoffen, dass trotzdem irgendwo ein Licht angeht. Meistens wollen wir diese Verbindung natürlich nicht absichtlich kappen. Tatsächlich sind wir stattdessen oft ratlos und bestürzt, wenn wir das Gefühl haben, völlig im Dunkeln zu tappen.

Unsere moderne Gesellschaft hat Konzepte des Individualismus entwickelt, die uns zeigen, wie wir uns von innen heraus selbst finden und von den kommunikativen Strukturen unabhängig erklären können, die uns geformt haben. Während wir als Kinder auf fremde Hilfe angewiesen waren und daher auf uns aufmerksam machen mussten, ist es so, als würden wir uns als Erwachsene hiervon immer weiter verabschieden, wie von Stützrädern, die wir nicht mehr benötigen. Nun soll dies nicht bedeuten, dass wir nicht autonom sein können – wenn autonom selbstbestimmt bedeuten soll und heißt, dass wir für uns allein denken und handeln können. Der menschlichen Natur aber können wir nicht entkommen und glauben, dass wir auch ohne Gespräche sicher und zufrieden leben

könnten – ohne Gespräche im weitesten Sinne, die den Austausch mit anderen Menschen meinen.

Die Zwänge und Belastungen unseres modernen Alltags haben dazu geführt, dass unsere Aufmerksamkeitsspanne sich immens verkleinert und die Qualität des Zuhörens in unserem Leben abgenommen hat. Wir leben in hektischen Zeiten, in denen das Abendessen schnell in die Mikrowelle geschoben wird und das Mithalten mit den neuesten Büchern und Filmen nur noch darin besteht, deren Rezensionen zu lesen. Nur dafür reicht unsere Zeit noch. Wir rennen ständig neuen Verpflichtungen hinterher und gleichzeitig alten davon. Dadurch haben wir jede Menge Übung darin, nicht zuzuhören. Wenn wir im Auto sitzen und das Radio läuft, kommt manchmal etwas Interessantes, und wir hören zu. Andere Male müssen wir uns auf den Verkehr konzentrieren oder werden von unseren Gedanken abgelenkt, und es vergehen Minuten, ohne dass wir hören, was eigentlich gesagt wird. Wenn wir fernsehen und die Werbung kommt, bekommen wir die meiste Zeit überhaupt nichts mehr mit.

Wir werden dank Fernsehen, E-Mails, Internet, Smartphones, iPads, MP3-Playern und der Gesamtheit der sozialen Medien mit derartig vielen Informationen bombardiert, dass unsere Aufmerksamkeit ständig in kleine Stückchen zerhackt wird. Wir reden uns gern ein, wir seien gute „Multitasker". Wir checken unsere E-Mails, während wir telefonieren. Wir blättern durch Kataloge, während wir fernsehen. Wir machen uns vor, dass wir mehr als eine Sache auf einmal erledigen können. In Wahrheit aber machen wir nur eine halbe Sache nach der nächsten.

Wir haben unbegrenzten Zugang zu Informationen gewonnen, dabei aber etwas sehr Wichtiges verloren: die Gewohnheit, unsere Aufmerksamkeit zu konzentrieren. Ob Popmusik im Fitness-Studio oder Werbung in TV und Radio, wir werden unablässig mit so viel Krach beschallt, dass wir Experten darin geworden sind, Dinge auszublenden. Wenn eine Fernsehsendung uns nicht in den ersten zwei Minuten fesselt, wechseln wir den Sender. Wenn wir jemandem zuhören, der nicht sofort ein Thema bedient, das uns interessiert, schalten wir ab.

In der begrenzten Zeit, die wir noch für unsere Familie und Freunde reservieren, werden Unterhaltungen oft schon von vornherein vom Einfluss angenehmer und passiver Ablenkungen bestimmt. Zu müde zum Reden und Zuhören lassen wir uns lieber vom beruhigenden Charme elektronischer Geräte einlullen, die Bilder an die Wand werfen, Musik abspielen oder piepsende und blinkende Videospiele über den Bildschirm wuseln lassen. Ist es dieser Lebensstil, der dazu geführt hat, dass wir das Zuhören verlernt haben? Vielleicht. Vielleicht ist diese moderne Herangehensweise an das Leben aber auch eine Auswirkung und nicht die Ursache des Niedergangs dieses bedeutungsvollen zwischenmenschlichen Austauschs. Vielleicht

führen wir dieses Leben, weil wir irgendeine Art von Trost suchen, etwas, um der gedämpften Stimmung entgegenzuwirken, die wir empfinden, wenn uns keiner zuhört.

Darüber, wie wir die Fähigkeit des Zuhörens verloren haben, lässt sich sicherlich streiten. Doch es lässt sich nicht darüber streiten, dass dieser Verlust uns mit einer immer größer werdenden Leere in unserem Leben zurücklässt. Diese Leere kann sich als vages Gefühl von Missbehagen, Traurigkeit oder Verlust bemerkbar machen. Wir vermissen das tröstliche Gefühl, jemandem ein offenes Ohr zu leihen und gleichzeitig selbst in diesen Genuss zu kommen, wissen aber nicht, was falsch läuft und wie wir das Problem beheben können. Mit der Zeit macht dieser Mangel an gegenseitigem Zuhören unsere wichtigsten Beziehungen immer ärmer. Wir verletzen einander unnötig, indem wir nicht anerkennen, was der andere zu sagen hat. Unabhängig vom Platz des Geschehens empfinden wir dieses versagte Zuhören als mangelndes Interesse.

Konflikte verschwinden nicht automatisch, wenn wir die Sichtweise des anderen anerkennen. Tun wir dies aber nicht, werden sie mit ziemlicher Sicherheit noch größer. Warum nehmen wir uns also nicht die Zeit, einander zuzuhören? Weil die Kunst des Zuhörens keine so einfache Sache ist.

Oft ist sie eine Last. Nicht die Art des Zuhörens, die wir dem anderen als oberflächliche Aufmerksamkeit und als Teil des alltäglichen Gebens und Nehmens zugestehen, sondern die anhaltende Aufmerksamkeit des *genauen* Zuhörens – die Art, die eine mühsame und uneigennützige Selbstbeherrschung erfordert. Um gut zuzuhören, müssen wir uns selbst zurücknehmen und das Bedürfnis unseres Gesprächspartners nach Aufmerksamkeit über das unsere stellen.

Einigen Menschen kann man leichter zuhören als anderen. Dennoch finden alle Unterhaltungen immer zwischen zwei Menschen statt, die beide zu einem Ergebnis beitragen. Leider tendieren wir zu Schuldzuweisungen, wenn wir es nicht schaffen, zueinander durchzudringen. Es ist seine Schuld: Er ist egoistisch und unsensibel. Oder es ist meine Schuld: Ich bin zu abhängig oder kann mich nicht gut genug ausdrücken.

Die meisten Verständnisprobleme hängen nicht mit Egoismus oder bösen Absichten zusammen, sondern mit dem eigenen Bedürfnis, selbst etwas zu sagen. Wir konzentrieren uns darauf, auf das Gesagte zu reagieren, statt darauf, zuzuhören, was die andere Person uns eigentlich mitteilen möchte. Emotionale Reaktionen sorgen dafür, dass wir antworten, ohne nachzudenken, und unser Verständnis und unser Wohlwollen verdrängen. Jeder von uns hat seine eigene charakteristische Art, defensiv zu reagieren. Wir hören nicht, was gesagt wird, weil irgendetwas in der Aussage des Sprechers bei uns Verletzungen, Wut oder Ungeduld auslöst.

Leider können all die Ratschläge dieser Welt zum „aktiven Zuhören" nicht viel gegen die ärgerliche Tendenz ausrichten, in Gesprächen defensiv zu reagieren. Um zu besseren Zuhörern zu werden und unsere Beziehungen zu stärken, müssen wir die emotionalen Tretminen, die uns wütend werden lassen und zu Missverständnissen und Konflikten führen, identifizieren und zu kontrollieren lernen.

Wenn diese Aufgabe Ihnen zu gewaltig erscheint, erinnern Sie sich daran, dass die meisten von uns zu weit mehr in der Lage sind, als sie sich selbst eingestehen. Wir konzentrieren uns stark bei der Arbeit, und die meisten von uns können mit ein paar Freunden ehrliche und offene Gespräche führen. Die Gespräche mit Freunden sind ein gutes Beispiel dafür, wie Konversationen sein können: sicher genug, um über wichtige Dinge zu sprechen, interessiert genug, um richtig zuzuhören, ehrlich genug, um die Wahrheit zu sagen, und taktvoll genug, um zu wissen, wann besser nicht. Auch andere Beziehungen können so sein.

Während ich dieses Buch schrieb, habe ich selbst versucht, ein besserer Zuhörer zu werden – sowohl privat wie auch bei meiner Arbeit. Ich habe versucht, den Beschwerden meiner Frau etwas besser zuzuhören, ohne defensiv zu reagieren, und die Meinungen meiner Kinder erst anzuhören, bevor ich meine eigene loswerden musste. Trotzdem hatte ich einige Unterhaltungen, aus denen ich verletzt und mit einem Gefühl der Niederlage herausging. Meine Frau sagte mir mit harschen Worten, dass ich ihr nicht genug im Haushalt helfen oder ihr nicht zuhören würde, wodurch ich mich angegriffen fühlte. Oder ich rief meine Lektorin einmal zu oft an, um mich über die Last des Schreibens zu beschweren, und sie gab *mir* das Gefühl, eine jammernde Belastung zu sein. Oder mein Freund Rich bezeichnete mich mit dem anatomischen Begriff des Körperteils, auf dem wir sitzen, weil ich mich so verhielt, als gebühre mir besonders viel Aufmerksamkeit. In diesen Momenten hörte ich dem anderen Menschen nicht nur nicht zu, das heißt ich hörte nicht, was er sagte, und erkannte es auch nicht an, sondern ich fühlte mich dabei auch angegriffen und wurde wütend, und hatte darüber hinaus keinerlei Lust mehr, ein weiteres Mal mit diesem Menschen zu sprechen – *niemals wieder, solange ich lebe.*

Ich bin mir sicher, Sie wissen, wie schmerzhaft solche Missverständnisse sein können. Wenn meine Frau „mich anschrie", meine Lektorin „gemein zu mir war" und mein Freund „auf mir herumhackte", reagierte ich verletzt und zog mich zurück. Besonders schmerzhaft machte diese Situationen, dass sie herbe Rückschläge waren, da ich ja glaubte, bereits auf dem Weg zu einem besseren Zuhörer zu sein. Stattdessen katapultierten sie mich wieder zurück an meinen Anfangspunkt. Anstatt davon auszugehen, dass diese Gespräche einfach nicht gut gelaufen waren und einer Überprüfung bedurften, fühlte ich mich vernichtet und minderwertig. Wie konnte je-

mand wie ich, der selbst nicht mit den Menschen in seinem eigenen Leben klarkam, die Unverfrorenheit haben, ein Buch über richtiges Zuhören zu schreiben? Wie sollte gerade ich in der Lage sein, anderen etwas über die richtige Art der Kommunikation beizubringen?

Vielleicht wissen Sie, wie sich das anfühlt. Wir versuchen, unser Leben zu ändern, sei es unsere Ernährung, unsere Arbeitsgewohnheiten oder unsere Fähigkeit, zuzuhören, und wir müssen Niederlagen einstecken, die dazu führen, dass wir die Hoffnung aufgeben und die Flinte ins Korn werfen wollen. Plötzlich scheinen all die Fortschritte, die wir glaubten, gemacht zu haben, nur noch eine Illusion zu sein. Wenn ich einen Ratgeber über das Zuhören gelesen und all diese Rückschläge eingesteckt hätte, dann hätte ich vielleicht aufgegeben. Aber da ich dieses Buch selbst *schrieb*, bemühte ich mich, nachdem ich zurückgezogen meine Wunden geleckt hatte, wieder auf den Menschen zuzugehen, mit dem ich mich gestritten hatte – aber diesmal mit dem festen Vorsatz, mir seine oder ihre Sicht der Dinge anzuhören, bevor ich meine darlegte. Während dieses Prozesses lernte ich wahrzunehmen, wie meine Beziehungen verschiedene Zyklen von Nähe und Distanz durchliefen, und, was noch wichtiger war, wie ich diese Zyklen durch die Qualität meines eigenen Zuhörens beeinflussen konnte.

Mit diesem Buch möchte ich Sie einladen, darüber nachzudenken, wie wir miteinander sprechen und wie wir einander zuhören, warum das Zuhören so eine zentrale Rolle in unserem Leben spielt, wie wir aufmerksam zuhören und uns dabei wirklich in die Erfahrungswelt unseres Gegenübers hineinversetzen können, und wie wir es vermeiden, dass unser Zuhören durch schlechte Gewohnheiten beeinträchtigt wird. Zu den Geheimnissen einer erfolgreichen Kommunikation gehört Folgendes:

- Wie kommt es zu einem echten Dialog und keinem bloßen Nacheinander-Reden?
- Wie kann ich hören, was andere Menschen tatsächlich meinen, und nicht nur das, was sie sagen?
- Wie kann ich mit einer Person in Verbindung kommen, die nie zuzuhören scheint?
- Wie lassen sich Streitigkeiten reduzieren?
- Wie kann ich um Unterstützung bitten, ohne ungebetene Ratschläge zu bekommen?
- Wie kann ich verschlossene Menschen dazu bringen, sich zu öffnen?
- Wie kann ich eine andere Meinung vertreten, ohne dass sich andere Menschen kritisiert fühlen?
- Wie kann ich sicherstellen, dass bei hitzigen Diskussionen beide Seiten gehört werden?
- Wie Redner ihre eigene Botschaft abschwächen

- Wie wirkt sich die Art einer Beziehung auf das Zuhören aus?
- Wie kann ich Menschen dazu bringen, mir zuzuhören?

Die Macht des Zuhörens ist in vier Teile gegliedert. Teil I erklärt, warum das Zuhören in unserem Leben so wichtig ist – weitaus wichtiger, als uns oft bewusst ist –, und dass weder Stress noch Überarbeitung, sondern ein Mangel an einfühlsamer Zuwendung dazu führt, dass viele Menschen ihre Begeisterungsfähigkeit und ihren Optimismus verlieren. Teil II untersucht die heimliche Voreingenommenheit, unbewussten Bedürfnisse und emotionalen Reaktionen, die die wahren Gründe dafür sind, warum Menschen einander nicht zuhören. Wir werden sehen, was Zuhörer zu defensiv werden lässt, um wirklich zu hören, was ihr Gegenüber sagt, und warum Sie manchmal nicht gehört werden, obwohl Sie etwas Wichtiges zu sagen haben.

Nachdem wir uns die größten Hindernisse auf dem Weg zum richtigen Zuhören angesehen haben, geht es in Teil III darum, wie Sie Ihre eigenen emotionalen Reaktionen verstehen und kontrollieren können, um ein besserer Zuhörer zu werden. Außerdem erkläre ich Ihnen, wie Sie sich bei anderen Menschen Gehör verschaffen, und zwar auch in sehr schwierigen Situationen. Abschließend sehen wir uns in Teil IV an, wie das Zuhören in verschiedenen Arten von Beziehungen abläuft, d. h. in Paarbeziehungen, Familienbeziehungen, Beziehungen zu Kindern und Beziehungen zwischen Freunden und Kollegen. Ich zeige Ihnen, wie das Zuhören durch die jeweilige Dynamik dieser verschiedenen Beziehungsarten erschwert wird, und wie Sie dieses Wissen nutzen können, um zueinander durchzudringen.

Am Ende jedes Kapitels finden Sie eine Reihe von Übungen, die Sie dabei unterstützen sollen, besser zuzuhören. Das Praktizieren dieser Übungen wird Ihnen dabei helfen, die passive Leseerfahrung in einen aktiven Prozess umzuwandeln, der Ihre Fähigkeit, zuzuhören, merklich verbessern wird.

Wir mögen es für selbstverständlich halten, doch die große Bedeutung des Zuhörens kann nicht genug gewürdigt werden. Das Geschenk unserer Aufmerksamkeit und unseres Verständnisses gibt anderen Menschen das Gefühl, anerkannt und wertgeschätzt zu werden. Unsere Fähigkeit, zuzuhören, und zwar *gut* zuzuhören, schafft eine gemeinsame Atmosphäre des guten Willens. Richtiges Zuhören ist auch der beste Weg, um die Gesellschaft anderer Menschen zu genießen, von ihnen zu lernen und die gemeinsam verbrachte Zeit zu schätzen. Ich hoffe, dieses Buch hilft uns allen dabei, einen großen Schritt in Richtung gegenseitiger Achtung und Zuneigung aufeinander zuzugehen.

KAPITEL 2

»»»»»»»»»»»»»»»»»»»»»»

„DANKE FÜRS ZUHÖREN“

Wie Zuhören uns formt und uns miteinander verbindet

Durch Gespräche mit anderen definieren und stärken wir uns selbst. Anerkennung – wirklich angehört zu werden – ist die bestätigende Reaktion einer anderen Person uns gegenüber, die unsere Erfahrungen bedeutungsvoll macht. Diese Anerkennung lässt uns begreifen, dass wir die Urheber unsere eigenen Handlungen sind. Wie wir in Kapitel 1 gesehen haben, ist das Ausdrücken von Gefühlen und deren Anerkennung ein wechselseitiger Prozess, der für unser seelisches Wohlergehen sehr wichtig ist. Wir gestalten unser Leben im Dialog. Wenn bestätigendes Zuhören uns definiert und stärkt, muss es von jemandem kommen, den wir selbst ebenfalls anerkennen. Der Versuch, ein Gleichgewicht zwischen Ausdruck (Reden) und Anerkennung (Zuhören) zu finden, erlaubt es uns und den Menschen, die uns wichtig sind, als souveräne Gleichgestellte zu interagieren.

Wenn Ihr Leben oder eine sehr wichtige Beziehung nicht im Gleichgewicht ist – wenn Sie nicht genügend Möglichkeiten bekommen, sich auszudrücken, und es auch nicht genügend gegenseitige Anerkennung gibt – haben Sie das Nachsehen. Zuhören ist wichtig für die Bildung eines

starken und gesunden Selbstwertgefühls *und* die Bildung starker und gesunder Beziehungen.

Was dem Zuhören einen derartig großen Einfluss verleiht, ist die Kraft von Worten, Erfahrungen zu teilen und nachfühlbar zu machen – oder aber diesen zu widersprechen und sie zu verfälschen. Was verstanden und akzeptiert wird – „Ja, ist das nicht großartig!" – wird zum Teil des sozialen Selbst, des Selbst, das Sie besitzen und mit anderen teilen. Was nicht anerkannt wird – „Solche Gefühle solltest du gar nicht haben!" – wird zum Teil des privaten Selbst, das uns insgeheim zwar bekannt ist, das aber nicht geteilt oder sogar abgelehnt und versteckt wird, manchmal sogar vor uns selbst. Verhängnisvollerweise wird vieles von dem, was keine Akzeptanz findet, sogar als Teil von uns abgelehnt, was der Psychoanalytiker Harry Stack Sullivan als „Nicht-Ich" bezeichnet hat.[1] Einige Eltern sind womöglich zu angespannt, um die Wut ihres Kindes zu tolerieren, andere zu peinlich berührt, um die sexuellen Gefühle ihres Kindes zu billigen. Jeder von uns wächst mit einigen Erfahrungen auf, durch die das Selbst so stark mit Ängsten vergiftet wurde, dass sie sich nicht in den Rest unserer Persönlichkeit integrieren lassen. Zuhören formt uns, während ein Nichtgehörtwerden uns *ver*formt.

Eine junge Mutter im sportlichen Jeans-Look schimpfte mit ihrem kleinen Mädchen, weil es eine Barbiepuppe wollte. Es wäre ein *dummes Spielzeug*, das Kind *sollte sich schämen, so etwas zu wollen*, *sie sollte etwas mehr Selbstwertgefühl haben*. Es tat weh, das mit anhören zu müssen. Die traurige Ironie dieser Situation, in der eine Mutter verbal auf ihre kleine Tochter eindrosch, um ihr Selbstachtung zu vermitteln, ließ sich kaum verdrängen. Sollte eine Mutter ihrer Tochter eine Barbiepuppe zugestehen, weil all die anderen Kinder eine haben? Das ist allein ihre Sache. Sie sollte ihrer Tochter aber ihre eigene Meinung zugestehen.

Nach und nach entsteht durch das Zusammenspiel von Eltern und Kind ein Selbst, das durch Sprache und Zuhören organisiert ist, zum Teil auf der natürlichen Erfahrungswelt des Kindes basierend, und zum Teil auf den Werten, die ihm seine Eltern vermitteln. Das Kind, dem zugehört wird, wächst unversehrt und selbstsicher auf. Dem Kind, dem nicht zugehört wird, fehlt das Verständnis, das es für die Entwicklung der Selbstannahme braucht, und es wird durch die Wünsche und Ängste der anderen „verbogen". Das meinte der Psychotherapeut Carl Rogers damit, als er sagte, die angeborene Tendenz zur Selbstaktualisierung des Kindes werde durch das Bedürfnis, anderen zu gefallen, untergraben.[2]

Was nie gehört wird, betrifft mehr als nur den Unterschied zwischen dem gesellschaftlich Teilbaren und dem Privaten; es treibt einen Keil zwischen das wahre Selbst und das falsche Selbst.

Der Samen unserer Fähigkeit, zuzuhören, wird im frühen Kindesalter gesät. Sein Gedeihen ist von der Qualität unserer Beziehung zu unseren Eltern abhängig. Eltern, die zuhören, geben ihrem Kind das Gefühl, wertgeschätzt und anerkannt zu werden. Wem zugehört wird, dem wird dabei geholfen, ein sicheres Selbstwertgefühl zu entwickeln. Dadurch geben wir einem Kind genügend Selbstachtung mit auf den Weg, um seine eigenen Talente und Ideen zu entwickeln und neue Beziehungen mit Vertrauen einzugehen.

Dass Verständnis die Selbstsicherheit fördert, ist längst nichts Neues mehr. Die meisten von uns können sich eine Mutter mit strahlenden Augen vorstellen, die ihrem Kind begeistert zuhört, das gerade aufgeregt über einen Erfolg berichtet, oder einen Vater, der sein tränenüberströmtes Kind tröstet, das gerade wegen einer kleineren Enttäuschung am Boden zerstört ist. Wir wissen auch, wie schlimm es sich anfühlt, wenn wir mit ansehen müssen, wie ein Elternteil sein Kind vor aller Augen wegen eines Fehlers so demütigt, dass es weint. Natürlich haben solche Erlebnisse, wenn sie sich ständig wiederholen, einen großen Einfluss auf ein Kind. Nicht ganz so offensichtlich ist, wie früh und wie grundlegend die Qualität unseres Zuhörens den Charakter unserer Kinder zu formen beginnt.

Wie Zuhören die Selbstachtung fördert

Zunächst einmal ist das Selbst nichts Gegebenes, wie z. B. rote Haare zu haben oder sehr groß zu sein. Es ist eine Bewusstseinsperspektive, und darüber hinaus eine zwischenmenschliche. Das Selbst ist die Art und Weise, wie wir das darstellen, was wir sind, und wird durch unsere Erfahrung geformt, wie andere auf uns reagieren. Unsere Persönlichkeit wird in Beziehungen geformt, und die Vitalität unseres Selbst hängt von der Qualität des Zuhörens ab, das uns zuteilwird.

Die Arbeiten des Säuglingsforschers Daniel Stern zählen zu den wissenschaftlichen Erkenntnissen mit den grundlegendsten Schlussfolgerungen über die Bedeutung des Zuhörens.[3] Sterns radikalste Entdeckung war, dass Säuglinge nie völlig undifferenziert (symbiotisch) von ihrer Mutter existieren.

natürlich auf eine bloße Verhaltensanalyse reduzieren, würden dann allerdings in Kauf nehmen, dass die Gefühle der involvierten Menschen dabei trivialisiert werden.) Ein Dialog findet zwischen zwei Menschen statt, die nicht nur Ohren und Zungen, sondern auch ein Herz und ihren eigenen Kopf haben – und wird durch all die berühmten Komplikationen bestimmt, die sich daraus ergeben.

Eine verständnisvolle Haltung besteht nicht darin, anzunehmen, die Gedanken und Gefühle des anderen bereits zu kennen. Sie besteht darin, offen zu sein, zuzuhören und die Bereitschaft zu zeigen, Neues zu entdecken.

Emotionale Reaktionen

Wie ich bereits in der Einführung erwähnt habe, haben wir alle unsere ganz eigene Art, in bestimmten Beziehungen emotional oder heftig zu reagieren. Je enger diese Beziehungen sind, umso verletzlicher sind wir, wenn wir etwas hören, das nach Ablehnung oder Angriff klingt, auch wenn es nicht so gemeint war. Aufgrund der Dynamik dieser Beziehungen oder weil wir mittlerweile wissen, was uns erwartet, werden wir defensiv. Das macht es uns unmöglich, richtig zuzuhören und zu verstehen, was der andere wirklich meint.

Ein einfaches „Hast du schon den Müll rausgebracht?“ könnte von jemandem als Vorwurf verstanden werden, dessen Eltern immer davon ausgingen, dass er sowieso nichts richtig macht. Dieser Mensch könnte überreagieren und vielleicht antworten: „Kannst du mich nicht mal eine Sekunde lang in Ruhe lassen?!“

Es sind nicht immer die Abwehrmechanismen des Zuhörers, die zu erhitzten Diskussionen führen. Manchmal sind es auch die Provokationen des Sprechers. „Warum muss ich dir eigentlich immer alles dreimal sagen?“ wird, wenn eigentlich ein schlichtes „Bringst du bitte den Müll raus?“ gemeint ist, fast unausweichlich zu einer heftigen Abwehrreaktion führen. Auch ein „Hast du den Müll *immer noch nicht* rausgebracht?“ könnte eine emotionale Reaktion auslösen. Wenn Sie nicht aufpassen, was und vor allem wie Sie etwas sagen, können Sie die Menschen, die Ihnen nahestehen, leicht provozieren.

Darüber hinaus gibt es heikle Themen, die fast immer zu einer Explosion führen. In Kapitel 6 und in Kapitel 9 gehe ich darauf ein, wie die Themen Geld, Kinder und Sex bei Paaren sehr oft die Stimmung vergiften können. Damit beide Partner konstruktiv darüber diskutieren und einander zuhören können, ist einiges an Anstrengung nötig. Hier ist nicht nur wichtig, was und wie Sie es sagen, sondern auch wo, wann und warum.

Nun soll das nicht heißen, dass wir uns unser ganzes Leben lang nur mit Samthandschuhen anfassen dürfen. Es heißt, dass wir etwas Abstand nehmen, uns beruhigen und uns darüber klar werden sollten, was die Menschen, mit denen wir sprechen möchten, so auf die Palme bringt. Nur so können wir zueinander durchdringen.

Tun wir dies nicht, können Gespräche schnell zu einem erbitterten Schlagabtausch eskalieren, in dem auf ein „Werd' endlich erwachsen!" ein „Du bist so ein Miststück!" folgt, und dieser Austausch damit endet, dass einer wütend aus dem Zimmer stürmt.

Die Spielregeln des Zuhörens verstehen: Jenseits des linearen Denkens

Wir halten in der Regel nicht inne, um herauszufinden, nach welchen Mustern die Missverständnisse in unserem Leben ablaufen, weil wir einfach zu stark unserer eigenen Sicht der Dinge verhaftet sind. Missverständnisse schmerzen, und wenn wir Schmerzen empfinden, suchen wir die Ursache meist überall anders und nicht bei uns selbst. Das Problem ist nicht allein, dass wir gern jemand anderem die Schuld geben, wenn es etwas schiefläuft. Das Problem ist unser lineares Denken. Wir neigen dazu, die Art und Weise menschlicher Interaktionen auf die Charaktereigenschaften unseres Gesprächspartners zurückzuführen. „Er hört nicht zu, weil er zu sehr mit sich selbst beschäftigt ist." „Man kann ihr nicht zuhören, weil sie nie ein Ende findet." Einige Menschen suchen die Schuld bei sich selbst („Vielleicht bin ich nicht interessant genug."), aber meistens fällt es uns leichter, den Fehler beim anderen zu entdecken.

Wer das mangelnde Verständnis seiner Gesprächspartner auf deren Charakter zurückführt, legt sich nur eine Rüstung zu, um sein eigenes Unwissen und seine eigene Passivität dahinter zu verbergen. Dass einige Menschen ständig eine sehr unangenehme Art an den Tag legen, mit anderen Menschen umzugehen, beweist nicht, dass sie generell unempfänglich und borniert sind; es beweist nur, dass sie es schaffen, bei ihren Gesprächspartnern genau die richtigen Knöpfe zu drücken, sodass diese den Part des Gegenspielers in diesem Drama der beidseitigen Disharmonie übernehmen.

Die Theorie der Charakterfixierung geht davon aus, dass es Menschen äußerst schwerfällt, sich zu ändern. Beziehungen lassen sich nicht dadurch ändern, dass wir versuchen, den anderen zu ändern. Wir verändern bestimmte Verhaltens- und Beziehungsmuster dann, wenn wir uns in der Beziehung zu ihnen verändern. Unsere Persönlichkeit ist nicht fixiert, sondern dynamisch. Die Theorie der dynamischen Persönlichkeit postuliert, dass Menschen sich durchaus ändern können. Wir müssen dafür nur un-

Über den Autor



Dr. Michael P. Nichols ist Professor für Psychologie am *College of William and Mary* und Autor zahlreicher Ratgeber wie „Familie – Kraft der positiven Bindung" und „40 werden". Der bereits seit Jahrzehnten international renommierte Familientherapeut ist ein beliebter Vortragsredner.

INDEX

A

Abhängigkeit 31, 134, 203, 265-266, 297, 305
Ablenkungen 2, 165, 182, 225, 252
Absicht 47, 58
Abwechseln beim Reden 150, 166
Aktives Zuhören, Probleme mit 93
Akzeptanz anderer 201, 246
Anerkennung 11, 38, 92, 117-118, 120, 136
  Beziehungen und 242
  Geschlecht und 155
  Meinungsverschiedenheiten und 151, 241
  Selbstachtung und 30
  Überblick 15, 25, 90, 152
  Unterbrechungen und 167
  Verschlossenheit und 40
  Zeuge sein und 15
Angeben 273
Angriff, verbaler 119, 188, 195, 197, 211
Ängste 26, 48, 96, 123, 133, 153, 188, 203-204, 230, 272, 321
Anstandsregeln 62
Ärger und Wut 191
Attacke, verbale 184
Aufmerksamkeit
  Bedürfnis nach 104
  Kindern zuhören und 272
  Klima gegenseitigen Verständnisses und 165
  Last des Zuhörens und der 79
  passive 76
  Selbstachtung und 30
  Überblick 145, 328
  Verschlossenheit und 40
  Wunsch nach in einer Beziehung 222
Auseinandersetzungen 151, 155, 242
Autonomie 251, 260, 282, 296

B

Beschweren 239, 308
Bestärkung 82
Bestätigung 15, 144, 149
Beziehungen
  Beschweren ohne Streit 237
  Einfühlsamkeit in 176
  emotionale Reaktivität in 132, 202
  Erwartungen in 103
  Gegenseitigkeit in 38
  Gleichgewicht zwischen Nähe und Freiraum 224
  Interaktionsmuster 219
  Kommunikation am Arbeitsplatz und 323
  mangelnde Anerkennung in 19
  Menschen, denen man schwer zuhören kann 132
  Nörgelei in 235
  Partei ergreifen in 303
  Reservierheit 139
  Rhythmen der Veränderung in 219
  Überblick 215
  Unterschiede in 231
  Veränderungen 11
  Verbitterung 244
  Verfolger-Distanzierer-Dynamik 140, 227
  verletzte Gefühle und 137
  Verständnis in 218
  Wunsche nach Nähe und Distanz in 222
  zwischen Eltern und Kindern 26
Botschaft, kommunizierte 47, 56
Bürokommunikation 314

D

Dankbarkeit 89
Dominante Verhaltensweise 230

E

Egoismus 125
Egozentrische Zuhörer 96
Eigeninteresse 329
Eigenständigkeit 225
Einfühlungsvermögen 87, 176
Einsamkeit 15, 33, 41, 182, 302
E-Mail-Kommunikation 320
Emotionale Reaktivität
  Auseinandersetzungen und 117
  Beschweren ohne 239
  Empathie und 184
  Gefühle kontrollieren wollen und 211
  Gegenübertragung und 50
  Kritik und 115
  Menschen, denen man schwer zuhören kann 132
  Provokationen und 186
  Reserviertheit und 139
  Teenagern zuhören und 293
  Überblick 54, 115, 184
  Ursachen 197
  Verbindungen und 137
  Verfolger-Distanzierer-Dynamik 140
  verletzte Gefühle und 137
  wenn anderen zugehört wird, Ihnen aber nicht 131
  Zunahme in längeren Beziehungen 202
Empathie
  emotionale Reaktivität und 185
  Erziehung und 271
  Freundschaften und 304
  Kindern zuhören und 280
  responsives Zuhören und 130
  Teilen von Erfahrungen im Vergleich zu 14
  Überblick 9
  Vorannahmen und 169
Empathisches Zuhören
  kindliche Entwicklung und 27
  Last des Zuhörens und 79
  Selbstvertrauen und 37
  Überblick 40, 170, 330
Enthusiasmus 24, 33, 63, 254, 274
Entschuldigungen 131
Erklärungen 163, 275
Erwartungen
  Einfühlungsvermögen 173
  gespaltenes Selbst und 109
  in der Familie 250
  Klima des gegenseitigen Verständnisses schaffen und 165
  Kommunikation im Büro und 316, 323
  Ton von Botschaften abmildern und 208
  Überblick 53, 103
  Überreaktionen und 105
  Vertrautheit und 201
  Vorannahmen und 164
Erziehung
  emotionale Reaktivität 197
  emotionale Reaktivität und 119
  Empathie und 270
  Empfindlichkeiten als Relikt der 108
  gegenseitige Unterstützung bei 265
  Gehörtwerden in der Familie und 249
  Geschlecht und 68
  Grenzen 254
  Grenzen und 251
  Kindern helfen, sich zu öffnen und 82
  Kindern zuhören und 27
  Selbstachtung und 27

F

Familie
  emotionale Reaktivität 198
  emotionale Reaktivität und 119
  emotionales Dreieck in der 254
  Empfindlichkeiten und Ursachen in der 105
  Gehörtwerden in der 249
  Gleichgewicht zwischen Nähe und Freiraum 225
  Grenzen 251, 260
  Kindern zuhören in der 26
  Struktur der 250

unterschiedliche Kommunikationsstile und 174
Feedback 48, 150
Feindselige Fragen 123, 188
Feministische Theorien 67
Fragen 158, 188
Frauen und Kommunikation 67, 234
Freunde
als Zuhörer 302
Arbeitsplatz und 316
Konflikte mit 306
konstruktive Kritik und 310
Verlust von 314
Fürsorge 259-260, 266, 327-328, 330-331

G

Gedanken, nicht mitgeteilte 42
Gefühle
Beschweren ohne zu streiten 239
Bestätigung 90
Bestätigung von 90
defensives Verhalten und 192
Einfühlungsvermögen und 175
empathisches Zuhören und 170
Intoleranz von 178
kontrollierte Gefühle 211
Teenagern zuhören und 284
ungezügelte Gefühle 212
verletzte Gefühle 12, 137
Zurückweisen von 91
Gefühllosigkeit 70
Gegenseitigkeit 38, 302
Gegenübertragung 50
Gehörtwerden
am Arbeitsplatz 321
Enttäuschung und Schmerzen beim Nicht- 10
in der Familie 249
Timing und 179
Ton der Botschaft abmildern und 205
Überblick 326
um Rat fragen und 159
Geschlecht und Kommunikation
Auseinandersetzungen und 155
Paarbeziehungen und 234
Stereotype 46
Teenagern zuhören und 296
Überblick 67, 94
Glaubwürdigkeit 101
Grenzen in Beziehungen
am Arbeitsplatz 324
emotionale Überreaktionen und 133
in der Familie 252
Verstrickungen und 262
Gründe, nicht zuzuhören
emotionale Reaktivität 54
Prioritäten des Zuhörers 51
Überblick 45
vorgefasste Meinungen 53

H

Herablassendes Wohlwollen 78
Herumwitzeln 181

I

Ich-Botschaften 96, 153
Interaktionsmuster 219, 246, 250
Interesse am Sprecher 76, 144, 219
Intoleranz 120
Introvertiertheit 139
Isolation 8, 20, 22, 35, 42, 262

K

Kindern zuhören 25, 269
Kindliche Entwicklung
Bedeutung des Zuhörens für 27
Geschlecht und 68
Selbstachtung und 27
Selbstvertrauen und 37
Überreaktionen und 118
Kindzentrierte Eltern 272
Kommunikation 41, 44, 47, 61, 173
Kommunikationsrahmen 179
Kompromisse 242, 264-265, 288, 296
Konstruktive Kritik 310
Konversationsmuster 140, 163

L

Last des Zuhörens 79
Lästern am Arbeitsplatz 322
Lineares Denken 55

M

Männer und Kommunikation 48, 67, 94
Menschen, denen man schwer zuhören kann 64, 132, 160, 235
Mitgefühl
  Erziehung und 270
  Freundschaft und 304
  übertriebenes 86
  Unterschied von Empathie und 171

N

Nonverbale Kommunikation 276
Nörgeln 235

O

Objektbeziehungstheorie 103
Offenheit
  Ansprechbarkeit erfragen und 179
  Autonomie und 330
  emotionale Reaktivität und 204
  Empathie und 169
  Reserviertheit und 66
  Überblick 169, 328

P

Paraphrasieren 150, 155
Partei ergreifen 303
Passive Aufmerksamkeit 76, 148
Prioritäten des Zuhörers 51
Projektion 49, 265-266
Provokationen 186, 291

Q

Quengeln 276

R

Ratschläge
  Bitten um 159
  Einfühlungsvermögen und 178
  Erziehung und 270
  Freunde und 310
  Überblick 87
  um Rat fragen 110
Rebellieren 187, 261, 282-283
Reden, zu viel 65
Respekt 292
Responsives Zuhören
  Kindern zuhören und 269
  Teenagern zuhören und 282
  Überblick 126, 165
Richtlinien für gutes Zuhören 158
Rückschläge 4

S

Sarkasmus 190, 291
Säuglingsentwicklung 27-28, 30
Scham 66, 119
Schuldzuweisungen
  Abwehrreaktionen und 187
  Entschuldigungen und 130
  familiäre Verstrickung und 263
  ständiges Wiederholen und 91
  Verbitterung und 246
  Verständnisprobleme und 3
Selbstachtung 15, 27
Selbstbeherrschte Zuhörer 205
Selbst beim Zuhören zurückstellen
  Anerkennung und 90
  Dankbarkeit und 89
  Geschlecht und 94
  Herumwitzeln und 89
  jemanden unterbrechen und 168
  Last des Zuhörens und 79
  passive Aufmerksamkeit 76
  Ratschläge und 88
  Überblick 75, 96
  Unterbrechungen und 85
  versagtes Zuhören und 84
  vorgetäuschtes Zuhören und 91
  Wertschätzung und 146
Selbstobjekte 18
Selbstrealisierung 26
Selbstreflektive Einsichten 180
Selbstschutz 82, 139
Selbstsicherheit 27, 316
Selektive Einfühlsamkeit 272
Sexuelle Beziehungen 155
Sich selbst zuhören 181
Spracherwerb 36
Sprechangst 211
Standpunkt 146, 152

Streitgespräche
Auseinandersetzungen und 151
Beschweren ohne 237
entschärfen 124
Geschlecht und 155
Kindern zuhören und 274
Teenagern zuhören und 294
Überblick 121
Überreaktionen bei 187
Stumme Verweigerung 285
Sturköpfigkeit 68, 70, 289

T

Teenagern zuhören 269
Timing, richtiges 61
Toleranz 120
Triangulierung 322
Trotz 195, 282, 292, 318

U

Überempfindlichkeit 103, 105, 115
emotionale Reaktivität und 203
familiär verursachte 105
Teenager und 284
Überreaktionen 105, 190, 194
Übertragung 48
Übungen
Bedeutung des Zuhörens 24
emotionale Reaktivität 141, 162, 212
empathisches Zuhören 183
Familie 267
Kindern und Teenagern zuhören 298
Kommunikation mit Freunden und Kollegen 325
Selbst zurückstellen und zuhören 96
Vorannahmen und Erwartungen 113
Weiterentwicklung und engere Bindung 42
Wie gut hören Sie zu?, Quiz 71
Unabhängigkeit 133, 224, 236, 292
Unsichere Zuhörer 92
Unsicherheit 33, 82, 102, 109, 119, 185
Unterbrechungen 166
eigene Erfahrungen erzählen und 85
Kontrolle abgeben und 156
Umgang mit 159
Unterbrechungen bei Gesprächen 167
Unterstützung, bitten um 159

V

Verbindungen zu anderen 137, 296
Verbitterung in Paarbeziehungen 244
Verdrängung 111
Verfolger-Distanzierer-Dynamik 140, 230
Verletzte Gefühle 10, 19, 137
Vermeidungsstrategien 23, 123, 247
Versagtes Zuhören
Arten des 89
Dankbarkeit und 89
Herumwitzeln und 89
Kommunikation im Büro und 321
Mitleid und 86
Ratschläge und 87
seelische Anspannung und 130
ständige Wiederholungen und 91
Streit und 125, 130
Überblick 84
Unterbrechen und 85
Verschlossenheit 39, 66, 83
Verständnis kommunizieren
Absicht, Wirkung und 47
Bestätigung und 150
defensives Verhalten und 190
emotionale Reaktivität und 210
empathisches Zuhören und 170
Klima gegenseitigen Verständnisses und 165
Problem des linearen Denkens und des 55
Selbstsicherheit und 37
versagtes Verständnis und 3
vorgefasste Meinungen und 164
Vertrautheit 200, 224, 262
Verweigerung
Teenager und 286
Vorannahmen beim Zuhören 48, 164
Voreilige Schlüsse 166
Voreingenommenheit
Überblick 99
Vorgesetzte 319
Vorgetäuschtes Zuhören 92
Vorurteile 96, 99, 103
Vorurteile über das Zuhören 47, 93, 266

W

Werben, umeinander 219
Wiederholungen, ständige 91
Wie gut hören Sie zu?, Quiz 71
Wohlwollen, herablassendes 78
Wutanfälle 277

Z

Zeuge sein 15

Michael P. Nichols

Die Macht des Zuhörens

Wie man richtiges Zuhören lernt und Beziehungen stärkt

352 Seiten, kart.
erscheint 2019

Jetzt kaufen



Mehr Bücher zu Homöopathie, Alternativmedizin und gesunder Lebensweise www.narayana-verlag.de