

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

[illegible]

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 fünf- unddreißigjährigen 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 auszublenken. 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

[illegible]

„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 unserer 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 *verformt*.

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 „*verbo-gen*“. 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 schief läuft. 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 unempfindlich 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.

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 Kommunikations-
stile 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
 - Beschwerden 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
 - ungezügelter 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

vorgetäushtes 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
- Beschwerden 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
- Vorgetäushtes 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

[illegible]

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 fünf- unddreißigjährigen 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 auszublenken. 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

[illegible]

„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 unserer 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 *verformt*.

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 „*verbo-gen*“. 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 schief läuft. 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 unempfindlich 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

[illegible]

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.

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 Kommunikations-
stile 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
 - Beschwerden 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
 - ungezügelter 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

vorgetäushtes 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
- Beschwerden 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
- Vorgetäushtes 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