

Vom Zuhören, Sprechen und Schweigen

Ein Spezialfall der schädlichen Auswirkung menschlicher Ungeduld ist das Misslingen vieler Gespräche. Wer mit anderen (egal in welchem Lebensbereich) richtig reden will, muss in erster Linie gut zuhören können. Er muss die Worte und Gedanken des Partners tief in sich aufnehmen. Zu diesem Zweck muss er »zu Ende hören können«, das heißt nicht voreilig den Gedankengang seines Gegenübers falsch interpretieren, unterbrechen, durch eigene Einwürfe abbiegen. Es ist seltsam, wie wenig viele Menschen die Kunst des Gespräches beherrschen. Meist glaubt derjenige der viel »quasseln« kann, er sei gesprächsfähig. Gesprächsfähigkeit wird aber nicht durch Wortschwall und Geschwätz bewiesen. Oft ist ein wortkarger Mensch der bessere Gesprächspartner als der redselige. Ein gutes Gespräch ist eine Art Zusammenarbeit. Da müssen sich zwei Menschen zu einem gemeinsamen Ziel vereinigen, ihre Privatinteressen (Geltung, Eitelkeit usw.) zurückstellen, damit das Gesprächsinteresse zum Tragen kommt. Wer genügend Beobachtungsmöglichkeiten hat (und diese bestehen für jeden) schaue ein wenig um sich: man wird erschrecken, wie sehr die Menschen aneinander vorbeireden, selbst wenn es sich um Gatten und Gattin, Eltern und Kind, Chef und Mitarbeiter usw. handelt. Warum sind wir so unbeholfen in der Gesprächstechnik? Einen Großteil seines Lebens verbringt der Mensch, indem er spricht. Nicht umsonst haben die alten Griechen den Menschen »das sprechende Tier« genannt. Aber dieses Sprechen ist vorderhand noch allzu häufig ein »Schwatzen«.

Es dient der Selbstdarstellung, der Rechthaberei, dem Nicht-Verstehen-Wollen. Würden wir besser miteinander sprechen können, so verstünden wir einander besser; würden wir uns besser verstehen, so kämen wir näher aneinander heran; daraus würde sich ergeben, dass wir uns besser verstehen, lieben und fördern könnten.

Die meisten Gespräche werden zerstört, durch schlechtes Zuhören. Man wartet ungeduldig darauf, selbst zu Worte zu kommen, um seine Gedanken, Erlebnisse und Weisheiten, zum Besten zu geben. Zuweilen befürchtet man eben auch zu vergessen, was man sagen wollte. Der auf diese Weise missbrauchte Zuhörer wehrt sich dann seinerseits, indem er auch nicht gut zuhört. So redet jeder in den leeren Raum hinein, mit dem schwachen Trost, sich selbst zuhören zu können. So bilden sich oft lautstarke Gesprächsgruppen, in denen jeder gleichzeitig spricht - und keiner mehr zuhört. Für viele Menschen ist das Reden können eine Art Beweis, dass sie existieren. Wenn sie nicht reden, meinen sie, nichts und niemand oder auch unwichtig zu sein. So wird dann oft auch unqualifiziert drauflos geschwätzt, ohne dass bei diesem Sprechen, Wesentliches heraus schauen kann.

Auch hier wiederum bemerkt der Seelenkenner eine umfassendere Symptomatik. Im Sprechen äußert sich der ganze Mensch: Sein Wesen tritt in Erscheinung. Sind wir durch unseren seelischen Werdegang außer Gleichgewicht geraten, werden wir auch nicht zu einem wahrhaftigen Gespräch fähig sein. Wir können nur das geben, was wir haben. Jeder Sprechende kann nur das vermitteln, was er weiß und sich erarbeitet hat. Darum gibt es keine Regeln und Kniffe für tiefgründiges oder gehaltvolles Sprechen. Man muss jemand sein, um persönlich zu wirken. Daher lernt sich gutes Zuhören, Sprechen und auch Schweigen, nicht »nebenbei«: all dies erwächst nur aus unserem tiefen Verständnis unserer selbst und der Mitmenschen.

Die Kunst des Dialogs

Man darf sarkastisch feststellen, dass der Mensch inzwischen die Distanz bis zum Mond überwunden hat, aber immer noch daran scheitert, zu seinen Mitmenschen zu gelangen.

In einer technisch perfektionierten Welt sind die Menschen immer noch einsam und fühlen sich unverstanden. Was ihnen aus ihrer Not heraushelfen könnte, wäre das echte Gespräch, die Verständigung mit dem Du. Aber gerade das wird in unserer Gesellschaft sehr schlecht gelernt.

Jedes Menschenkind erlebt in seinem Heranwachsen unendlich viel Aneinander-Vorbeireden, affektgeladenes Schreien, Schimpfen, Streiten, oder das autoritäre Dozieren von Eltern, Lehrern und anderen Respektpersonen, denen man masochistisch zuhören - und sich unterwerfen muss.

Da entsteht dann im Unterbewussten jedes einzelnen der Wunsch, sich via Sprechen und Sprache durchsetzen zu dürfen. Endlich zu Wort gekommen, wird dann versucht andere zu übertrumpfen, sie durch Einschüchterung und Lautstärke zu »überreden« - statt mit durchdachten Argumenten zu »überzeugen«.

Bei wem die psychische Gehemmtheit im Vordergrund steht, kommt es zu Wortkargheit, zum Alles-in-sich-hinein-Schlucken, so dass auf diese Weise der Gesprächskontakt auf ein Minimum sinkt.

Den echten Dialog können nur Menschen führen, bei denen wirkliches Interesse für den Mitmenschen besteht. Nur derjenige der dem Geist der Macht und Gewalt abgesagt hat, ist zum Hören und Antworten befähigt.

Vergessen wir nicht, dass das Wort »Vernunft« von »Vernehmen« kommt. Vernünftig sind nur Menschen, die gelernt haben, die Gedanken anderer in sich aufzunehmen, ohne gleich in Angst und Verteidigungsstimmung abzugleiten.

Souveränität und innere Ruhe kommen nur von einem gesunden Maß an Selbstwertgefühl. Durch Entfaltung unserer Sensibilität für andere, durch Entwicklung unserer Gefühle für sie, wachsen uns gleichsam neue Organe, mittels derer wir wahrnehmen und begreifen können.

Daraus entsteht dann auch die große Geduld, die immer nur derjenige besitzt, der sich selbst vergessen und aus »seinem Ich heraustreten kann«. Aus dieser Sprengung der Ich-Grenzen ergibt sich das Staunen, welches nach Platon der Ursprung allen Denkens ist. Letztendlich wird erst dadurch das Philosophieren ermöglicht. Ergriffen über uns selbst und das Rätsel unserer Mitmenschen, können wir durch lange und unermüdliche Bemühung, wissend und gelegentlich sogar weise werden.

Der Vorwurf: Eine grobe Unart

Der Vorwurf stellt eine grobe Unart in unserer Kommunikation dar. Trotzdem ist er in unserem alltäglichen Leben Realität und bisweilen eine Form der Anrede. Ein Vorwurf hat regelmäßig etwas Unmögliches zum Inhalt. Er ist Vergangenheitsorientiert: „...hätten Sie doch getan/nicht getan/unterlassen...!“ Sind übliche Redewendungen.

Der Vorwerfende verlangt also etwas Unmögliches vom anderen. Deshalb ist jemand, der einen Vorwurf macht, hochgradig an der Vernunft gehindert. Es handelt sich um eine Form »psychischer Notdurft«. Ein Vorgesetzter darf sich dazu niemals hinreißen lassen.

Ein Vorwurf bewirkt niemals eine Änderung der Situation oder des aufgetretenen Problems. In der Regel trägt er zur „Verschlimmbesserung“ bei.

Mit jedem Vorwurf sage ich meinem Gesprächspartner, dass er nicht OK ist, dass ich ihn nicht mag.

Ein Vorwurf wertet die Person des anderen ab und wirkt unter gar keinen Umständen so wie man es gerne hätte. Je nach Situation und Persönlichkeitsstruktur wird sich der Gesprächspartner rechtfertigend, angreifend oder aber auch passiv verhalten.

Ändern an der Situation lässt sich durch den Vorwurf nichts. Der Vorwurf ist psychischer Ausschuss und hat in der Kommunikation nichts zu suchen. Noch viel schlimmer ist es, wenn ein Vorwurf „vor versammelter Mannschaft“ also vor Zeugen ausgesprochen wird. Das ist eine fahrlässige Form der Erniedrigung. Also: verboten!

Wenn Ihnen jemand einen Vorwurf macht, denn dürfen Sie nicht *vernünftig* argumentieren, da der Vorwerfende in diesem Augenblick *keiner Vernunft* zugänglich ist. »So seien Sie doch vernünftig«...

Erst wenn der andere sich wieder beruhigt hat, können Sie über das aufgetretene Problem »vernünftig« miteinander reden.

Das Gleiche gilt auch für den Selbstvorwurf.

Mit ihm setzen wir uns selbst herab, an der Situation lässt sich mit dem Selbstvorwurf nichts ändern.

Ähnlich negative Einflüsse auf das Selbstwertgefühl haben Eifersucht, Missgunst oder Neid.

Sie steigern sich, wenn man sie nicht zügelt. Nicht umsonst sagt der Volksmund: „Eifersucht ist eine Leidenschaft - die mit Eifer sucht - was Leiden schafft“.

Der einzige Ausweg:

Stellen Sie sich einfach folgende Frage: Was ist in Zukunft zu tun, damit sich so etwas nicht wiederholt. Also vorbeugend aktiv werden in Form der Prävention.

Aktives Zuhören bedeutet:

- Den anderen zum Sprechen auffordern, durch Gesten und kurzen Gesprächspausen
- Beiträge anhören – ohne die Gedankengänge des Partners zu unterbrechen
- Sich in die Situation des anderen einfühlen
- In die „»Welt« des anderen schauen, die eigene »Welt« vorübergehend ausblenden
- Im persönlichen Gespräch Augenkontakt herstellen und halten
- Alle Zeit der Welt haben – nicht andeuten... ich muss gleich wieder weg...
- Anerkennung aussprechen, wenn angebracht; nicht kritisieren
- Über Dritte nur das sagen – was man auch sagen würde, wenn sie anwesend wären
- Richtig fragen, [Fragetechnik](#) also (offene W-Fragen)
- Wichtiges sinngemäß wiederholen: Interesse zeigen und Missverständnisse vermeiden

Missverständnisse

sie kommen im Gespräch öfter vor, als man denkt. Sie haben mehrere Ursachen:

- Akustisch nicht alles verstanden (Nebengeräusche, laute Umgebung)
- Zu lange Phrasen, eine monotone Aussprache ohne Punkt und Komma
- Unterschiedliche Dialekte zwischen Gesprächspartnern
- Fremdwörter und Fachbegriffe die man nicht kennt
- Unklare Aussprache (Lispeln, Nuscheln, nasale Phonetik)
- Geringe Sprachkenntnisse können zu inkohärenten Sätzen führen
- Zu leises Sprechen – oft ein Zeichen von Unsicherheit

Es gibt Fachbereiche und Institutionen in denen Missverständnisse fatale Folgen hätten.
Militär, Feuerwehr, Polizei, Rettungsdienst, THW u.s.w.

Deshalb ist es dort Pflicht - erhaltene Befehle, vom Empfänger unaufgefordert... klar, laut und deutlich - wortwörtlich und unmissverständlich zu wiederholen. (Echoprinzip)

Im Betrieb sollte man wichtige Anweisungen schriftlich erteilen, oder zumindest im kurzen Gespräch sich zu vergewissern, dass es keine Missverständnisse gibt.

Im Alltag, im privaten Gespräch ist es ratsam, eventuell erkannte Quellen für Missverständnisse höflich anzusprechen, nachzufragen, eventuell anders zu formulieren, um im allgemeinen Interesse Missverständnisse zu vermeiden.