

DAS ZUHÖR-THERMOMETER

Das Wesen des Zuhörens

Zuhören bedeutet, der Geschichte eines anderen Aufmerksamkeit und Zeit zu geben und hat mehr mit 'Geben' als mit 'Nehmen' zu tun.

Zuhören bedeutet, etwas zu geben, was notwendig ist, um das Vertrauen des anderen zu gewinnen: Aufmerksamkeit, Respekt und Interesse.

Aufmerksamkeit, weil Sie sich bemühen, über Ihre eigene Wahrnehmung hinauszugehen und sich auf den anderen zu konzentrieren.

Respekt, weil Sie mit dem Bewusstsein zuhören, dass jeder Mensch den gleichen Wert hat.

Interesse, weil Sie alles in ihrer Macht Stehende tun werden, um eine Verbindung mit dem anderen herzustellen und um herauszufinden, was ihn motiviert.

Als Zuhörer sind Sie gegenüber dem anderen sensibel und beachten, was er sagt und lassen Gefühle zu. Wenn Sie genau hinhören, werden Sie den anderen und seine Geschichte zu schätzen wissen.

Zuhören ist in erster Linie: Anerkennung.

Wenn Sie das Gefühl, dass jemand Ihnen nicht zuhört, spüren, dann bemerken Sie, dass wirkliches Zuhören eine Gabe ist. Wenn der andere Ihnen nicht zuhört, entscheidet er oder sie sich dazu, nichts zu geben, und Sie erhalten das Gefühl, dass etwas von Ihnen genommen wird. Hinweis: Dies gilt nicht nur für das einem anderen Zuhören. Es gilt auch für das sich selbst Zuhören. Sie können den Kontakt mit sich selbst oder Teilen von sich selbst verlieren, wenn Sie sich nicht zugestehen, was tief in Ihnen geschieht. Sie werden etwas von sich wegnehmen.

2.1 NIVEAUS DER ANERKENNUNG

	Niveau der Anerkennung	Was geben Sie?	Wie geben Sie es?	Ergebnis
0	Raum zum Sprechen geben	Raum zum Sprechen	Einladen zum Sprechen, zustimmende Töne, nicht unterbrechen, hin und wieder eine Frage stellen	Der andere fühlt sich eingeladen, fortzufahren, mehr zu sagen
1	Hören, was der andere sagt	Die Erfahrung, gehört zu werden	Den Inhalt wiederholen: Wiederholen, was der andere sagt oder es neu formulieren	Die Botschaft wird klarer
2	Das Gefühl erspüren	Die Erfahrung der Empathie	Inhalte neu formulieren und Gefühl zeigen: Wiederholen oder neu formulieren, was der andere sagt und seine Gefühle neu formulieren	So wird der andere in seinen Gefühlen bestätigt
3	Verstehen, worauf sich das Gefühl bezieht	Die Erfahrung, verstanden zu werden	Zurückgeben, was Sie über den anderen hören	Der andere wird in dem, was ihm wichtig ist, bestätigt
4	Den anderen so akzeptieren, wie er ist	Die Erfahrung, akzeptiert zu werden	Auf konstruktive Weise zurückgeben, was Sie über den anderen hören	Der andere wird in seiner Einzigartigkeit als Mensch bestätigt

DAS ZUHÖR-THERMOMETER



2

- 0 Raum zum Sprechen geben**
Wie: Einladend sein (zustimmende Töne, Fragen stellen): Der andere wird weitermachen
- 1 Den Raum nutzen, um wirklich zu hören, was der andere sagt**
Wie: Mit Ihren eigenen Worten wiederholen, was der andere sagt, stellen Sie Fragen
- 2 Das Gefühl erspüren, mit dem der andere spricht**
Wie: Gefühle benennen und darüber nachdenken
- 3 Verstehen, was sich hinter dem Gefühl verbirgt**
Wie: Fragen stellen, interessiert sein, Sympathie ausdrücken, Gefühle benennen
- 4 Die Unterschiedlichkeit des anderen akzeptieren**
Wie: Jenseits jeder Beurteilung zuhören, ihm erlauben, anders zu sein, in vollem Umfang dem anderen begegnen und ihn anerkennen

Je "wärmer" Sie zuhören, umso stärker spüren Sie eine tatsächliche Verbindung. In Wirklichkeit ist "warmes" Zuhören nicht ganz so einfach. Es gibt Fallen, und es gibt ein "kaltes" Zuhören:

- 3 Hören mit Urteil**
Wir hören kaum jemals ohne Urteil zu, der erste Eindruck liefert ein Bild. Dann gibt es das autobiographische Zuhören, bei dem wir nach Bestätigung unserer eigenen Urteile und Meinungen suchen
- 2 Aus Angst zuhören**



Zuhören bedeutet, die Kontrolle aufzugeben. Sie wissen nicht, wie Sie darauf reagieren, Sie wissen nicht, ob Sie helfen können, Sie haben Angst vor Emotionen (vor Ihren eigenen oder vor denen des anderen), Sie haben Angst vor Kritik

-1 Zuhören aus Notwendigkeit

Die Notwendigkeit, etwas zu tun, etwas zu lösen oder positive Zeichen zu zeigen, die Notwendigkeit, nicht zuzuhören (z.B. beim Jammern und Klagen), die Notwendigkeit für Anerkennung, Dankbarkeit, selbst gehört zu werden, die Notwendigkeit von Kontrolle

3

Es ist kalt, wenn Sie mit Beurteilung, mit Angst oder mit Ihren eigenen Bedürfnissen zuhören. Sie können die Temperatur erhöhen, indem Sie sich wirklich auf den anderen konzentrieren und neugierig sind: Wer ist er?

Wie können Sie "kaltes" Zuhören erwärmen?

- Vom Urteil über das Erkennen von Bedürfnissen zum Interesse
- Von der Angst genau dorthin gehen, wovor Sie Angst haben
- Von Bedürfnissen über Anerkennung zum Benennen von Bedürfnissen oder diese eine Weile ruhen lassen

SICH SELBST ZUHÖREN

"Warmes" Zuhören kann von den eigenen inneren Stimmen behindert werden. Zum Beispiel sprechen Sie mit jemandem mit Selbstverletzungs-Verhalten, aber in der Zwischenzeit können Sie Gedanken haben wie:

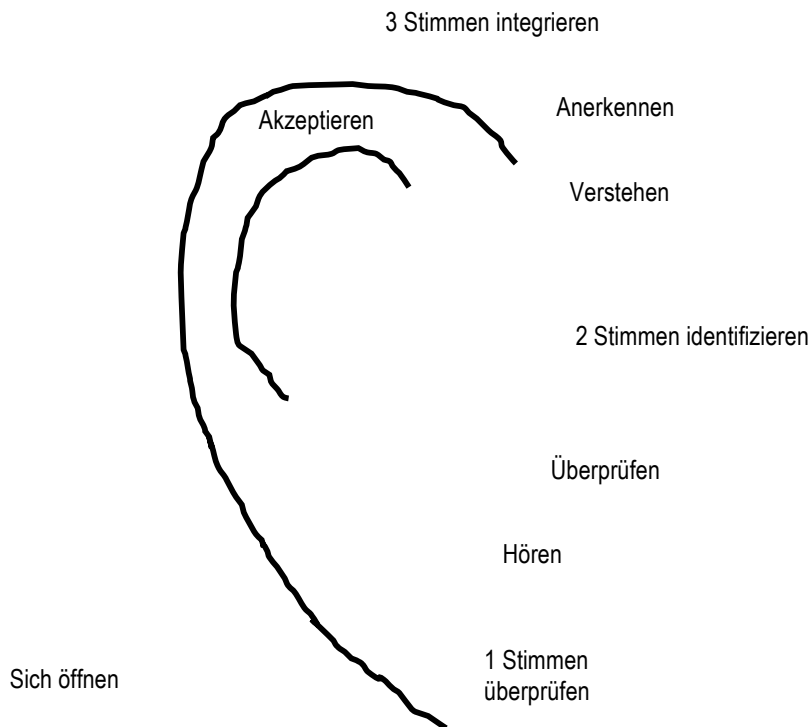
- Er sollte diese Selbstverletzungs-Handlungen aufgeben!
- Was wird passieren, wenn er sich wirklich schlimm schneidet?!
- Was ist meine Verantwortung, wenn es schief geht?!
- Ich muss ihm jetzt helfen!

Diese Gedanken werden 'Stimmen' genannt. Die Stimme, die zum Ausdruck bringt, was Sie denken, hoffen, fühlen, wünschen und wer Sie sind. Es gibt eine ganze Reihe von Stimmen in sich selbst und in anderen. Zuhören umfasst, alle diese Stimmen anzuerkennen, nicht nur die Stimmen, die im Vordergrund stehen.

Wenn Sie lernen, jede Stimme zu begrüßen, werden sie alle ihren eigenen Raum haben. Manchmal nur in Gedanken, aber es ist auch möglich, sie ins Gespräch einzubringen. Im Einklang mit dem vorherigen Beispiel können Sie sagen:

- Es macht mir ein wenig Angst, dass Sie sich selbst schaden... oder:
- Ich frage mich, ob etwas Schlimmes passieren wird, können Sie sich das vorstellen? oder:
- Ich möchte versuchen, Sie davor zu schützen, sich selbst zu verletzen ... oder:
- Es beunruhigt mich, dieses Gespräch zu führen und zu wissen, dass Sie sich selbst Schaden zufügen, daher würde ich es begrüßen, wenn Sie aufhören würden.

Ihre Stimmen haben Bedeutung und benötigen Anerkennung. Indem Sie sich selbst diese Bestätigung geben, können Sie sich besser selbst zuhören. Durch den Anschluss an Ihre inneren Stimmen werden Sie eher in der Lage sein, "warmes" Zuhören zu üben. Sie werden im Gespräch authentischer sein, ohne etwas zu sein, was Sie nicht sind.



1. Stimmen überprüfen Welche Stimmen hören Sie in einem Gespräch?
Der Stimme Raum geben, die Sie wirklich nicht hören wollen (Ihre Schattenseite)
2. Stimmen identifizieren Welche Emotionen gibt es?
Welche Werte sind beteiligt?
3. Stimmen integrieren Ihren Stimmen, Emotionen und Werten Worte verleihen.

KALTES ZUHÖREN: DIE FALLEN

Hier folgen einige Beispiele von "kaltem" Zuhören. Dies sind Fallen in einem Gespräch ohne warmes Zuhören.

1. Minimieren

Einige Anrufer können aus einem kleinen Problem ein großes Drama machen. Eine Falle besteht darin, Dinge in Perspektive zu setzen und sofort herunterzuspielen. Auf diese Weise sind Sie nicht im Einklang mit der Wahrnehmung des anderen und leugnen sein Problem. Etwas kann Ihnen klein vorkommen, aber für den anderen kann es ein großes Problem sein. Seien Sie also vorsichtig mit dem Herunterspielen. Sie können jemand helfen, wenn Sie die Bedeutung von etwas sehen, aber in der Regel in einem späteren Stadium des Gesprächs. Stellen Sie sicher, offene Fragen zu stellen, wie: "So,



wie Sie mir erzählen, klingt es wie ein großes Problem, ist das richtig? Was passiert, wenn ... ? Was sind die Konsequenzen, wenn ... ? "

2. Denken für andere

Wenn jemand den Verlust eines Familienmitglieds erlebt, wird er wahrscheinlich traurig sein. Aber das wird nicht immer der Fall sein. Menschen können glücklich oder erleichtert sein, dass jemand tot ist, und sie fühlen oft Scham, darüber zu reden. In diesem Fall kann der Zuhörer hilfreich sein, da die Schwelle sehr niedrig ist, Kontakt mit einer anonymen Hotline aufzunehmen. Ziehen Sie keine voreiligen Schlussfolgerungen, dass Sie die Situation des anderen verstehen. Dabei würden Sie Ihre eigenen Gedanken auf die Situation der anderen Seite anwenden. In dem oben genannten Beispiel kann Ihre Antwort sein: "Ich fühle mit Ihnen, dass Sie [ein Familienmitglied] verloren haben. Wie empfinden Sie darüber?" Haben Sie keine Angst, Fragen zu stellen. Wenn Sie mit direkten Fragen Probleme haben, oder wenn Sie eine starke Ahnung haben (z.B. wenn Sie jemanden weinen hören), können Sie auch fragen: "[Familienmitglied] ist verstorben, und Sie sind sehr traurig darüber, ist das richtig?" Sie können einen Vorschlag machen, aber Sie halten die Option für eine Korrektur offen. Geben Sie dem anderen einen Spielraum für seine Reaktion, und korrigieren Sie, wenn Sie es falsch eingeschätzt haben.

3. Diagnostik

Während des Gesprächs können Sie die Symptome eines bestimmten Zustands oder einer Krankheit erkennen. Fragen zu stellen, um jemand in eine bestimmten Kategorie zu platzieren, ist eine Falle. Auch wenn es Ihnen ein Gefühl der Kontrolle geben kann: "Es ist nur jemand mit Autismus, und die verhalten sich immer so, ...", es verhindert, dass Sie zuhören und sich darauf konzentrieren, was der andere sagt. Es ist nicht gut, der anderen Person ein Etikett aufzukleben. Sie sind bei diesem Gespräch kein Therapeut. Versuchen Sie, sich in die Welt der anderen Person zu versetzen, um ihm "wärmer" zuhören zu können.

4. Gespräch mithilfe des Diagnose-Lösungsmodells

In einigen Gesprächen gibt es eine Tendenz, die Situation im Detail zu untersuchen. Die Idee ist: Je mehr Sie über die Situation wissen, desto besser kann die Lösung präsentiert werden. Dies ist das Muster für das Diagnose-Lösungsmodell. Einige Anrufer drängen nach dieser Art von Muster: Sie erzählen so viel wie möglich über ihren Hintergrund oder Umfeld. Sie werden dabei von dem Bedürfnis nach Ihrer Meinung oder nach Ihrem Rat motiviert. Hier mitzumachen führt Sie in eine Falle. Sie können keine objektive Beurteilung der Situation abgeben, und Sie sollen das nicht! Auch wenn der Anrufer fragt, ob er auf dem richtigen Weg ist, können Sie nicht wirklich viel dazu sagen. Der Grund dafür ist, dass Sie nur eine Seite der Geschichte hören/lesen. Auch wenn Sie eine Menge Fragen stellen, wird Ihre Wahrnehmung der Situation begrenzt sein. Vermeiden Sie daher das Muster des Diagnose-Lösungsmodells. Sie sind bei diesem Gespräch nicht "der Arzt". Geben Sie das Problem wieder zurück. Die Meinung des Zuhörers ist nicht wichtig; fragen Sie ihn, was er hierbei empfindet. Es ist auch nicht wichtig, was der Zuhörer in der gegebenen Situation wünscht. Fragen Sie den anderen nach seinem Ziel. Er ist sein eigener Experte für das Problem, er ist verantwortlich. Wiederum ist der Versuch, eine Diagnose oder Lösung für den anderen zu finden, ein Beispiel für "kaltes" Zuhören.

5. Schweigen füllen

Einige Gespräche brauchen etwas Zeit, um in Gang zu kommen. Es tritt Schweigen auf, das manchmal unangenehm ist. Aber es ist auch eine Chance für den anderen, seine Gedanken zu sammeln. Menschen, die sich während einer Stille unwohl fühlen, haben eine Tendenz, eine Menge Fragen zu stellen, nur um die Stille zu füllen. Das Risiko besteht darin, dass der andere einen begrenzten Spielraum empfindet und nur Fragen beantwortet, anstatt seine eigene Geschichte zu erzählen. Es wird sich dann mehr wie ein Interview anhören oder sogar wie ein Bombardement von Fragen und nicht wie ein wirkliches Gespräch. Schweigen ist etwas, was *geteilt* und nicht *gefüllt werden soll*.



6. Ein Urteil fällen

Wie fühlt es sich an, wenn der andere stolz ist, Ihnen zu sagen, dass er mit 100 Frauen geschlafen hat? In vielen Fällen wird der andere Sie dazu bringen, eine Meinung zu bilden. Die Moral und die Werte beeinflussen die Art und Weise, wie Sie in einem Gespräch reagieren. Dies kann Sie auch am "warmen" Zuhören hindern. Sie sollten nicht versuchen, Ihre eigene Meinung zu unterdrücken oder zu verweigern. Für gutes Zuhören müssen Sie auch auf Ihre inneren Stimmen hören. Versuchen Sie zu erkennen, dass beide Perspektiven nebeneinander bestehen können. Sie können Ihre Meinungen haben, der andere kann seine haben. So können Sie verhindern, dass Sie ein Urteil fällen. Allerdings, kein Urteil zu fällen, bedeutet nicht, dass Sie keine (rechtlichen) Grenzen setzen können. Zum Beispiel ist es in Ordnung zu sagen: "Schlagen ist nicht erlaubt, es ist gegen das Gesetz. Sind Sie sich dessen bewusst?"

6

7. Übermäßige Anteilnahme

Manche Geschichten können Anerkennung oder Mitleid auslösen. Sie hören etwas, was Sie selbst auch erlebt haben. Sie wollen die anderen davon abhalten, die gleichen Fehler zu begehen, die Sie begangen haben oder ihnen den Rat erteilen, den Sie damals erhalten haben. Die Anteilnahme, die Sie fühlen, kann zu stark sein und zu einem Hindernis für das Zuhören werden. Das Engagement, das Sie normalerweise als genau richtig für warmes Zuhören empfinden, ist dann kontraproduktiv. Ihre inneren Stimmen verhindern Ihr aktives Zuhören. Halten Sie etwas Abstand zwischen sich selbst und dem anderen, um die Kontrolle zu behalten.

Source: Elementary course Sensor 2016, module 3, verbal communication 3.2. (Quelle: Grundkurs Sensor 2016, Modul 3, verbale Kommunikation 3.2.) Theorie des Zuhör-Thermometers. (Aus dem Buch: Harthorend, "Heart of hearing", Harry van de Pol, 2010)