

In einem guten Gespräch ist der Anteil aus eigenem Erzählen und aktivem Zuhören ausgeglichen.



Ich höre dir zu

Wer gute Gespräche mit seinen Mitmenschen führen möchte, der muss nicht in erster Linie gut reden können, sondern vor allem schweigen und zuhören.

VON BRIGITTE VEINFURTER

Nur wer aufmerksam zuhört, kann wirklich verstehen, was der andere ihm gerade mitteilen möchte.

Ein gutes Gespräch ist keine Diskussion und es geht auch nicht darum, jemanden von seiner Meinung zu überzeugen. Ein gutes Gespräch bedeute vielmehr, dem Gesprächspartner „ein Ohr zu schenken“, betont Dr. Daniel Bindernagel, Facharzt für Kinder- und Jugendpsychiatrie in der Schweiz, in seinem Ratgeber „Ich höre dir zu – Gute Gespräche im Alltag“. In der Einführung führt er weiter aus: „Reden ist Silber, Schweigen ist Gold“, sagt eine Redewendung. Manchmal sei es besser, zu schweigen, statt Unpassendes oder Überflüssiges zu sagen, soll sie uns erinnern. Wie können wir nun dieses Unpassende und Überflüssige weglassen? Zuhören wäre eine Möglichkeit, dann noch einmal zuhören und dann vielleicht eine offene Frage stellen. So kommt unser Gegenüber zu Wort. Reden wird zu Silber, zu etwas Wertvollem.“

Nur wer aufmerksam zuhört, kann wirklich verstehen, was der andere ihm gerade mitteilen möchte. Durch gezieltes Nachfragen,

Blickkontakt, hie und da ein bestätigendes Nicken oder eine dezente Äußerung wie „Ja“ oder „mmh“ kann man dem Gesprächspartner signalisieren, dass man am Gesagten interessiert ist. Keinesfalls sollte man den anderen unterbrechen, solange er seine Gedanken ausführt, auch kurze Gesprächspausen müssen nicht mit eigenen Worten gefüllt werden. Hat der Gesprächspartner geendet, dann hat der bisherige Zuhörer genügend Zeit, seine eigenen Gedanken zu formulieren. Denn in einem guten Gespräch ist der Anteil aus eigenem Erzählen und aktivem Zuhören ausgeglichen.

Gute Gründe würdigen

Eine weitere wichtige Voraussetzung für ein gutes Gespräch, so Dr. Bindernagel, sei das Würdigen, das leider heute viel zu kurz komme. „Mit dem Vorgang des Würdigens ist dabei nicht bloß ein Lob gemeint, das häufig ein Gefälle markiert zwischen dem, der lobt, und derjenigen, die gelobt wird. Gemeint ist vielmehr eine umfassende Anerkennung



dessen, was ist, auf Augenhöhe“, schreibt er, und weiter: „Viele Konfliktmuster in unserer Kommunikation könnten sich auflösen, wenn es uns gelingen würde, einen Schritt zurückzutreten und das zu würdigen, was unser Gegenüber verletzt hat, traurig macht oder in Rage bringt. Es geht also ‚nur‘ darum, dasjenige zu würdigen, was unser Gegenüber gerade beschäftigt, umtreibt.“

Damit glaubhaftes Würdigen gelingen kann, müssten wir uns von der Vorstellung lösen, den anderen ändern zu wollen, betont Dr. Bindernagel. Hilfreich sei es vielmehr, für jedes Tun „gute Gründe“ anzunehmen, das heißt tiefer liegende Beweggründe für dieses Verhalten. „Beim Vorgang des Würdigens unterstelle ich dem Verhalten meines Gegenübers einfach ‚gute Gründe‘. Dadurch erhält er einen Vorschuss an Vertrauen und Anerkennung“, führt er weiter aus. Nach „guten Gründen“ kann man im Gespräch auch direkt fragen, etwa: „Du wirst gute Gründe dafür haben! Fällt dir dazu etwas ein?“

Würdigen kann in ganz unterschiedlichen Worten geschehen, schreibt Dr. Bindernagel: „Wenn ich zum Beispiel meinem Gegenüber zugehört habe und dazu eine anerkennende Bemerkung mache. Wichtig ist, dass diese Worte zu mir passen und ich sie für mich als stimmig erlebe. Sonst nimmt mir das mein Gegenüber nicht ab, es würde gekünstelt wirken.“ Er empfiehlt, die Würdigung in einer „Ich-Botschaft“ zu formulieren. Zum Beispiel: „Ich habe den Eindruck, dass dich ... verletzt hat“ oder „Es bewegt mich, dass du mir das erzählst!“ oder „Ich bewundere deine Sorgfalt und Genauigkeit in ...“ Wichtig sei es, danach eine offene Frage zu stellen: „Was meinst du dazu?“ oder „Wie ist das für dich?“, erklärt Dr. Bindernagel: „Damit geben wir unserem Gegenüber die Chance, unsere Bemerkung abzulehnen, zu bestätigen oder zu korrigieren. Diese Reaktion des anderen wiederum gilt es hundertprozentig stehen zu lassen, andernfalls mache ich den Vorgang des Würdigens zunichte.“ Auch hier gilt also „Schweigen ist Gold“! ■



Buchtip
Ich höre dir zu.
 Gute Gespräche
 im Alltag, von
 Daniel Bindernagel,
 Carl-Auer Verlag,
 ISBN 978-3-
 8497-0490-2,
 142 Seiten, € 22,60,
 E-Book € 20,99

Zehn Tipps für ein gelungenes Gespräch:

- Nehmen Sie sich Zeit und seien Sie bewusst im Hier und Jetzt.
- Gehen Sie in jedes Gespräch mit der Bereitschaft, sich in den anderen wirklich einzufühlen und auch etwas von ihm zu lernen.
- Haben Sie zugleich den Mut, sich selbst zu öffnen, etwas von sich preiszugeben und sich damit auch verletzlich zu zeigen.
- Gedanken oder Fragen, die Ihnen, während Ihr Gesprächspartner spricht, kommen, sollten Sie nicht festhalten, sonst können Sie nicht mehr richtig zuhören.
- Auch wenn Sie mit dem, was Ihr Gesprächspartner sagt, nicht einverstanden sind, sollten Sie versuchen, ihm Verständnis entgegenzubringen, und akzeptieren, dass er anderer Meinung ist. Lassen Sie ihn ausreden und reagieren Sie erst dann darauf.
- Sprechen Sie in Ich-Botschaften. Statt „Du hörst mir nie zu“ könnten Sie sagen: „Ich bin verärgert, weil du dauernd auf dein Handy schaut, wenn ich etwas erzähle. Lege es bitte in Zukunft weg, wenn ich mit dir spreche.“
- Stellen Sie sich nicht mit Ihrem Gesprächspartner gleich. Wenn er von einer unangenehmen Erfahrung erzählt, sagen Sie ihm nicht, dass Sie das kennen und auch schon erlebt haben. Selbst wenn es so aussieht, ist es doch nie dasselbe. Alle Erfahrungen sind individuell.
- Vermeiden Sie Wiederholungen. Das kontinuierliche Wiederholen eines Arguments ist unnötig und wirkt herablassend, außerdem geht es dem anderen auf die Nerven.
- Verlieren Sie sich nicht in Details, die für das Erzählte unwesentlich sind, etwa die genaue Uhrzeit oder der Wochentag eines Ereignisses.
- Wenn Sie etwas nicht wissen, geben Sie es zu. Sie müssen nicht alles wissen.