

# Heisse Eisen : wir reden zuviel! Wir hören zuwenig zu!

Autor(en): **Brun, Herbert**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Schweizer Heimwesen : Fachblatt VSA**

Band (Jahr): **54 (1983)**

Heft 12

PDF erstellt am: **22.07.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-811998>

## **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

## **Haftungsausschluss**

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

## Wir reden zuviel! Wir hören zuwenig zu!

Weil der Psychologe, der Sozialarbeiter, der Pädagoge, der Therapeut, der Lehrer, der Erzieher und Werkmeister alles sehr gut, ja meistens besser weiss – er ist ja für seine Aufgabe ganz speziell ausgebildet, vielleicht sogar hochschulreif –, hält er mit seiner Meinung, Ansicht, Erklärung, Aufklärung oder/und seinen Anordnungen nicht zurück. Deshalb steuern sie alle, die Menschen betreuen, pflegen und fördern, möglichst direkt auf das Ziel zu: Sie reden, erklären, erläutern, formulieren. Sie setzen ihre ganze Beredsamkeit, Rhetorik, Eloquenz und Dialektik ein. Sie versuchen es mit der Alltags- und mit der Fachsprache. Sie bemühen sich, mit dem ganzen ihnen zur Verfügung stehenden angelernten Vokabularium und Fachwortschatz den Mitmenschen so zu belehren, dass er klüger, besser, gesünder, anständiger oder auch gescheiter werden sollte. Und nach einiger Zeit – sofern sie überhaupt Zeit haben! – stellen sie fest, dass sie nicht oder falsch verstanden worden sind, dass ihre «Rede» daneben gegangen ist oder womöglich sogar das Gegenteil erzielt hat, dass der anvertraute Partner wohl zugehört, aber weder Sinn noch Absicht begriffen hat . . . oder nicht annehmen will.

*Eine der unentbehrlichen Voraussetzungen einer jeden Beziehung fehlt: Das Zuhören.*

Die meisten Mitteilungen oder Anordnungen, die sich Partner vermitteln wollen, werden von diesen nicht gehört. Während der Heimleiter den Gruppenleiter rügt oder mahnt, überlegt sich dieser bereits die Erwiderung, die Ausrede, die Begründung für sein umstrittenes Tun. Während der Lehrer den Schüler aufzuklären versucht, ihn schrittweise und sorgfältig in eine neue Aufgabenstellung einführen möchte, ist dieser in Gedanken beim nächsten Fussballmatch. Während die Krankenschwester oder der Arzt den Heilungsprozess erklärt, lähmen Angst und Ungewissheit den Patienten so, dass er die Erläuterungen wohl hört, doch nicht zu erfassen vermag.

Die meisten Hörgewohnheiten machen es den beteiligten Partnern schwer bis unmöglich, mit Hilfe des Gesprächs aus der Schwierigkeit herauszukommen; denn sie vergessen oder vernachlässigen das Wesentliche eines Gesprächs: das Zuhören.

*«Das Ohr ist in unserer Augenkultur ein vernachlässigter Sinn, obwohl es das erste Sinnesorgan ist, mit dem der werdende Mensch Kontakt zu einem anderen Menschen aufnimmt.» (Dr. Klaus Heer)*

Im fünften Monat der Schwangerschaft «hört» der Embryo bereits die beruhigenden Herztöne seiner Mutter. Hören wir auch noch so gut? *Machen wir einmal den folgenden Versuch:*

Hören wir in unserer Alltagswelt den Leuten und Mitarbeitern zu. Beobachten wir, wie derjenige reagiert . . . oder eben nicht/falsch reagiert, dem etwas gesagt, erläutert, erklärt, nachgewiesen oder erzählt wird!

Wir stellen fest: Zuhören ist schwer. Zuhören ist jedoch wichtig, oft lebenserhaltend, lebensfördernd. *Wir müssen richtiges Zuhören lernen. Je schwieriger das Zusammenleben ist – und das Leben in einem Heim ist eine stark belastete Situation! –, um so dringender notwendiger ist es, miteinander zu reden – das Entscheidende ist aber nicht das Reden, sondern das Zuhören.*

*«Zuhören heisst ganz Ohr sein für den Klang des andern, bis er verklungen ist, und auf das innere Echo warten. Dieses ist leise, und man kann es nur hören, wenn man selbst schweigt. Es ist aber auch ein Mitschwingen mit dem, was der Partner sagt und wie er es sagt. Zuhören führt zu Verstehen. Jemanden verstehen heisst, einen Augenblick von seinem eigenen Stand-ort weggehen, dorthin stehen, wo der andere steht und versuchen, sich so gut wie möglich vorzustellen, wie er von hier aus das Problem erlebt.» (Dr. Klaus Heer)*

Der Spruch «Reden ist Silber, Schweigen ist Gold» stimmt nur bedingt, weil das Wesentliche, das aktive Zuhören, fehlt.

### 1. Wir beachten:

In jeder Beziehung ist das Zuhören wichtiger als das Reden. Wir alle müssen uns zum richtigen Zuhören anhalten – nicht unbegründet haben wir Menschen zwei Ohren, doch nur einen Mund! *Wir müssen richtig hören, zuhören lernen.*

### 2. Wir beachten:

Wir hören *aktiv* zu. Wir lassen nicht einfach die Rede des Partners über uns ergehen. Wir denken nicht, ja, er soll sich einmal ausplaudern – wir sagen ihm dann schon unsere Meinung. Nein, wir versuchen mit beiden Ohren aufmerksam hinzuhören, was der Partner wirklich ausdrücken will, wenn er uns anklagt, welche Klagen hinter seinen Vorwürfen stecken, welche Nöte und Sorgen ihn dazu führen, uns etwas in diesem Ton und mit solchen Worten zu sagen, an den Kopf zu werfen oder zu flüstern. Aktiv zuhören heisst, sich in den Mitmenschen hineinfühlen, in den Partner hineinhorchen, nur dann können wir auch sein Reden und seine Sprache verstehen.

### 3. Wir beachten:

Wir wollen *hilfreich* zuhören. die erste und wichtigste Hilfeleistung ist unser aktives Zuhören, unsere Bereitschaft, wirklich zuzuhören. Wir möchten lieber aktiv sein. Wir ziehen das Reden, das Sagen dem Schweigen, dem Zuhören vor. Echt mitmenschlich wirken wir aber dort, wo wir aktiv und hilfreich zuhören.

*«Hilfreiches Zuhören weckt das Gefühl: Der andere nimmt mich ernst und für voll. Er achtet und akzeptiert mich so, wie ich bin. Ich kann mich ihm öffnen. Hilfreiches Zuhören hält ausserdem offene Türen offen, zum Beispiel durch weiterführende oder klärende Fragen.» (Dr. K. Heer)*

Hilfreich zuhören heisst auch, dem Partner das Gefühl geben, dass man Zeit für ihn und seine Probleme habe, dass man ihm nicht schon beim ersten Atemschnappen oder in der ersten Sprech- und Besinnungspause ins Wort fällt. Hilfreich zuhören heisst auch, des Mitmenschen Gedanken zu besinnen und auf das Unausgesprochene zu achten, eventuell mit weiterführenden oder klärenden Fragen tieferliegende Gedanken bewusst werden zu lassen. Unsere grösste Hilfe besteht jedoch im bewussten Zuhören und nie im voreiligen Be- und Verurteilen, Belehren oder Besserwissen.

### 4. Wir beachten:

Unser Zuhören soll den Partner, unseren bedrückten Mitmenschen erleichtern. Aus dem aktiven und hilfreichen Zuhören heraus erwächst unser «Echo», eine Antwort, die wir am wertvollsten auf das Horchen in uns, auf unser Gewissen und Gefühl erhalten. Es kann sich also nie um eine Lehrmeinung handeln. So individuell jeder Mensch ist, so individuell und persönlich sind seine Rede und seine Anliegen – so verschieden, differenziert muss auch unsere Antwort sein. Sie soll dem Mitmenschen zu spüren geben, dass wir ihn verstanden haben und mit ihm sind. Rezepte sind so schnell und leichtfertig dahergeplaudert. Sie

verraten dadurch unsere Gleichgültigkeit und Oberflächlichkeit. Unsere Reden haben daher keinen Sinn, sind sinnentleert für die zwischenmenschliche Beziehung. Wir sehen und hören nur gut, wenn unser Herz mit dabei ist, wenn unsere Antwort von Liebe getragen und erfüllt ist.

Das Ohr macht uns klüger als alles andere. Es gibt den besten «Einblick» in das Wesen der Menschen und Dinge und in die richtigsten Wege und Mittel, mit denen ihnen zu helfen ist.

### 5. Wir beachten:

Zum Schluss sei noch hingewiesen und verraten, dass gutes Zuhören nicht nur eine wahrhaft zwischenmenschliche Begegnung schafft, sondern auch den Zuhörer bereichert; denn das Ohr ist «mehr als nur Organ zum Hören und Horchen, mehr als nur Instrument für das Gleichgewicht und die aufrechte Haltung des Menschen, *es ist vor allem das Organ, das die Hirnrinde mit elektrischer Energie auflädt.* Denn auf den behaarten Zellen des Cortischen Organs in der Ohrschnecke wird der Ton umgewandelt in elektrische Impulse. Die Energie dieser elektrischen Impulse gelangt über die Nerven zur Hirnrinde, welche sie sodann an den ganzen Körper weitergibt. Dies bewirkt den Tonus und die Dynamik des Menschen.» (Prof. Dr. A.A. Tomatis in «L'oreille et le langage» und «L'oreille et la vie»)

Es sei in diesem Zusammenhang nur an die anregende, «aufladende» Wirkung von Marschmusik oder froher Tanzrhythmen erinnert. *Gespräche beleben – Monologe bedrücken.* Wer also gut zuhören gelernt hat, fördert und steigert nicht nur seine zwischenmenschliche Empfangungsmöglichkeiten, wodurch er effizienter zu helfen vermag, sondern er vertieft und erweitert auch seine persönliche Bereitschaft zur Aufnahme der vielen Umwelteindrücke. *Wer gut zuhören gelernt hat, beglückt dadurch nicht nur seine Mitmenschen, sondern bereichert auch sein eigenes Leben!*

Herbert Brun



**In der Kürze liegt Stenomap®**

RN Stenomap  
– die geniale Verbindung  
von Registratur und Kartei –  
ist der kürzeste Weg zum Finden.  
Sprechen Sie jetzt über Einsatzmöglichkeiten  
mit dem Hersteller Rüeegg-Naegeli.

**Rüegg-Naegeli**  
Organisationssysteme

Rüeegg-Naegeli + Cie AG, 8022 Zürich, Beethovenstrasse 49, Tel. 01-201 22 11 Wegweisend für das Büro – heute und morgen