Checkliste
Seelische Dehnungsübung

Mit dieser Checkliste trainieren Sie Ihre Einstellung zum Zuhören. Nehmen Sie sich Zeit, um diese Gedankengänge durchzuarbeiten.

1.Interesse beeinflusst unsere Wahrnehmungsfilter und das dürfen wir ausnutzen

Wir sehen, hören und erleben andauernd Dinge und Teile unseres Gehirns filtern die uninteressanten Informationen heraus. Sonst würde unser Bewusstsein andauernd überlastet sein. Wenn wir umgangssprachlich davon sprechen, dass unser Interesse geweckt wurde, dann müsste es präziser eigentlich heißen, dass unser Interesse gefunden wurde. Denn das Interesse war immer zuerst da - und zwar extrem wach!

2. Unser Gehirn will spontan Urteile bilden und das dürfen wir kontrollieren

Die Fähigkeit unseres Gehirns, sofort zu assoziieren und Analogien zu finden, war in Urzeiten ein wichtiger Garant für unser Überleben. Letztlich ist unser Denken die Summe unserer bisherigen Eindrücke. Wir sind ein Produkt unserer Vergangenheit. Weil alle Menschen unterschiedliche Lebensläufe haben, ist es unmöglich wirklich zu verstehen, was ein anderer Mensch denkt. Allerdings können wir diesen Impuls zum sofortigen Beurteilen unterdrücken und werden dadurch zum besseren Zuhörer.

3. Wir können aktiv passiv sein und uns bewusst zurücknehmen, weil dadurch echtes Verständnis entstehen kann

In der Paar-Therapie gibt es eine einfache Übung, die in leichter Abwandlung für uns sehr hilfreich sein kann: Einer von beiden bekommt für den Moment Rede-Recht und der andere ist der Zuhörer. Der eine darf sagen, was er will. Der Zuhörer darf als Antwort nur eine Zusammenfassung des Gesagten geben und keine eigenen Gedanken oder Meinungen einflechten. Also beispielsweise sagt ein Partner „Immer muss ich die Spülmaschine ausräumen und das ärgert mich!". Jetzt wäre es den Regeln nach nur gestattet zu sagen „Ich habe verstanden, dass Du denkst, nur Du musst immer die Spülmaschine ausräumen und das ärgert Dich". Das ist sicher nicht leicht, wenn der Zuhörer tatsächlich glaubt, dass die Behauptung nicht wahr ist.

Diese Übung können Berater und Verkäufer auch für sich im Gespräch anwenden. In der Phase, in der wir verstehen wollen, lohnt es sich, bewusst zurückhaltend und voll auf die Aussagen des anderen konzentriert zu sein. Dadurch bleibt der Fokus auf die Perspektive des Klienten erhalten und wird nicht durch Argumente-Pingpong eingetrübt.

4. Offene und ehrliche Fragen sind der Generalschlüssel zu mehr Verständnis

Wie kann eine offene Frage unehrlich sein? Beispiel: „Wann willst du eigentlich mal wieder dein Zimmer aufräumen?". Diese Frage ist nicht ehrlich, weil die Mutter in dieser Situation kaum eine echte Antwort im Sinne von „morgen um 14 Uhr 30" erwartet. Vielmehr ist es eine verkleidete Aussage: „Ich finde, es ist Zeit dein Zimmer aufzuräumen!"

Eine ehrliche Frage erkennt man daran, dass der Fragesteller wirklich an der Antwort interessiert ist und nicht nur eine als Frage getarnte Aussage machen will. Solche rhetorischen Fragen entlarven wir und wir sind genervt, wenn ein Finanzberater fragt „Möchten Sie Ihr verfügbares Einkommen um 200 Euro im Monat steigern?"

Wiederholen Sie regelmäßig diese vier Erkenntnisse. Dann steigt Ihre Fähigkeit zum Zuhören und Sie können echtes Verständnis entwickeln.