

## Sehend lausche ich deinen Worten

Von der Kunst mit dem Herzen zu hören

*Daniela Sonderegger-Dürst*

In meiner Berufspraxis erlebe ich immer wieder, wie die Erfahrung des Gehört- und Verstanden-Werdens bei den Klienten zu einer besonderen Art der Entspannung führt. Es scheint dann, als ob all die Energie, welche in dem alten, unerfüllten Wunsch des Erkannt-Werdens gebunden war, befreit und für die eigene Weiterentwicklung neu zugänglich wird. Die Momente, in denen das bisher Blockierende verstehend gehört wird, werden zu Quellen der Kraft und zu Katalysatoren für anstehende Schritte in Richtung der gewünschten Veränderung.

Im vorliegenden Artikel rücke ich diese Momente ins Zentrum:

Woher kommt das Bedürfnis, von einem DU erhört und verstanden zu werden?

Welche Faktoren spielen in welcher Art und Weise zusammen, wenn es zwischen einem ICH und einem DU zu einer Erfahrung von Verstehen kommt?

Was bedeutet achtsames Zuhören für die Beratungsarbeit?

Von dem Bedürfnis nach Ausdruck des ICHs

Über die Sinne nimmt der Mensch das Umfeld in sich auf und reagiert darauf. Erfahrenes und Erlebtes wirkt, auch wenn manchmal kaum sichtbar, so wie der Stein, der ins Wasser fällt und der unter der Oberfläche auf verschiedenen Ebenen durch seine Bewegungen und durch das Teil-Werden des Grundes das Wasser prägt. Das Individuum hat seine ihm eigene Art, mit dem, was im Innern bewegt, berührt, aufwühlt, beschäftigt oder begeistert umzugehen. Es entwickelt eigene Strategien zu fühlen, zu denken und Bilder und Schlussfolgerungen zu entwickeln. Zur Weiterentwicklung drängen diese inneren Vorgänge nach aussen. Das von Eric Berne benannte Grundbedürfnis nach Stimuli entspricht dem Bedürfnis nach Gestaltung, nach Ausdruck. Richard G. Erskine

nennt als eines der acht Beziehungsbedürfnisse jenes nach Selbstdefinition, d.h. das Bedürfnis, seine Einzigartigkeit zu erkennen, auszudrücken und dafür von einem Gegenüber Annahme zu erhalten.

Die Brücke vom ICH zum DU und vom DU zum ICH

Das Fundament der Brücke zwischen dem ICH und dem DU ist die Fähigkeit der Wahrnehmung des Aussens über die Sinne. Der Brückenschlag gelingt über die Kommunikation. Die Komplexität menschlicher Kommunikation wurde an verschiedenen Orten beschrieben. In der Masterarbeit „Zuhören im Coaching“ von Christine Albrecht Perrin bin ich auf eine Weiterentwicklung der drei Ebenen von Kommunikation von Bühler gestossen: Die Zeichengestaltenebene, die Bedeutungsebene und die Handlungsebene.

Die *Zeichengestaltenebene* meint alle verbalen, paraverbalen und nonverbalen Formen des Ausdrucks. Diese kann ich mir an dieser Stelle gewissermassen als die einzelnen Bauelemente für den Brückenbau vorstellen. Im eigentlichen Sinne transaktionsanalytisch betrachtet sind das die vielfältigen Möglichkeiten des Ausdruckes aus einem der verschiedenen Ich-Zustände.

Die *Bedeutungsebene* umschreibt das Gemeinte, d.h. das Fühlen, Meinen und Denken des einen und das Fühlen, Meinen und Denken des andern Gesprächspartners. Durch die interessierte Exploration der unterschiedlichen Bezugsrahmen und die wertschätzende Akzeptanz der innerpsychischen Vorgänge (z.B. Gefühle) als Basis für die Kommunikation entsteht auf dieser Ebene Beziehung. Wenn ich mich auf das Bild der Brücke zurückbesinne, könnte diese Ebene mit dem haltgebenden Beton verglichen werden.

Auf der *Handlungsebene* begegnen sich die Akteure über das konkrete Tun, in der Beratungssituation über das Entwickeln und Einüben von Veränderungen. Auf dieser Ebene wäre dann die konkrete Bautätigkeit angesiedelt.

Ausgehend von der Vorstellung der drei Ebenen, gelingt der Brückenbau, gelingt bezogenes Eingehen und achtsames Zuhören nur unter Einbezug aller Ebenen.

## Gedanken zum Brückenbau

Die Tragfähigkeit, die Zweckmässigkeit und Ästhetik der in der Kommunikation entstehenden Brücke zwischen dem ICH und dem DU hängen von der Zusammenarbeit der daran Beteiligten ab. Es handelt sich dabei gewissermassen um eine Teamarbeit mit ständig wechselnden Rollen: Von der sich ausdrückenden Rolle zu der zuhörenden Rolle und von der zuhörenden zu der sich ausdrückenden und so weiter. Einzelne Transaktionen fügen sich im ständigen Rollentausch aneinander und bilden ganze Transaktionsketten.

Über den von aussen als aktiv wahrgenommenen Akt des sich Ausdrücken ist in der Fachliteratur aus verschiedenen Ansätzen viel zu finden. Auch die Transaktionsanalyse bietet mit der Funktionsanalyse, den Transaktionen, den Gefühlen und Ersatzgefühlen, den Antreiberverhalten, den Interventionen und vielen mehr eine Vielzahl von griffigen, sich gut ergänzenden Konzepte, um diese Rolle zu reflektieren und um neue Gestaltungsmöglichkeiten und eine erhöhte Bewusstheit dafür zu finden. In diesem Artikel lege ich den Fokus auf die Rolle der zuhörenden Person. Diese kann auf den ersten Blick von aussen betrachtet als die passive erscheinen. Aufmerksames Zuhören erachte ich jedoch als eine anspruchsvolle Tätigkeit. Auf der Basis einer stabilen, konstruktiven Grundhaltung, OK – OK realistisch, verlangt sie in gleichem Masse nach der Fähigkeit zu mitfühlender Bezogenheit und zu verantwortungsvoller Abgrenzung. Ich werde das Zuhören sowohl auf der allgemeinen Ebene wie auch auf der Ebene von Beratung fokussieren.

## Vom Hören und Zuhören

Die Sinnesorgane, mit welchen wir hören und zuhören verbinden sind die Ohren. Im Lateinischen werden die zwei Tätigkeiten mit unterschiedlichen Wörtern benannt. *Audire* meint das nicht steuerbare Hören. Wir können unsere Ohren nicht ausschalten,

so, wie wir unsere Augen schliessen können. *Ascultare* meint zuhören im Sinne von aufmerksamen und einfühlerndem Zuhören, welches mit dem Interesse und der Aufnahmebereitschaft für das Fühlen und Denken und für die Werte des Anderen verbunden ist. Ich beziehe mich in diesem Artikel auf die aktive, anspruchsvolle und komplexe Tätigkeit des *ascultare*.

## Zuhören

Für die Tätigkeit des aufmerksamen Zuhörens benennt Francesco Torralba in seinem Buch „Die Kunst des Zuhörens“ drei wesentliche Voraussetzungen: Die innere Bereitschaft dazu, das Sich-selbst-zurück-Nehmen und das Sich-Zeit-Nehmen.

Die *innere Bereitschaft dem anderen zuzuhören* setzt ein Interesse am Gegenüber und an seiner Welt voraus. Sie ist gekoppelt an die Entscheidung, sich offen und mutig auf Fremdes und Unvorhergesehenes einzulassen. Im Gegenzuge behindern etwaige Erwartungen, starre Vorstellungen oder allfällige Phantasien und Ängste vor dem noch nicht Gesagten diese Bereitschaft. Im Rahmen einer Beratungsarbeit können eigene, noch unverarbeitete Themen die Bereitschaft der beratenden Person sich auf bestimmte Themen einzulassen, mindern. Die kontinuierliche Weiterentwicklung der eigenen Persönlichkeit wirkt diesen Einschränkungen entgegen und stärkt die Fachperson in ihrer Potency.

Um auf den andern bezogen zuhören zu können, braucht der zuhörende Mensch die *Fähigkeit, sich selber zurückzunehmen*. In Francesco Torralbas Worten ausgedrückt: „Der Zuhörende sollte die eigene Stimme zum Schweigen bringen, damit die Stimme des anderen in seinem Inneren Platz findet.“ Es muss Raum geschaffen werden, um in Resonanz gehen zu können. Auf die Fähigkeit des Menschen in Resonanz zu einem DU zu gehen, komme ich im Abschnitt „Resonanz – ein Exkurs in die Neurobiologie“ zurück.

Beraterinnen oder Berater, die sich selber bezogen auf ihre eigenen Bedürfnisse gut versorgen und sich ausserhalb der Beratungstätigkeit geeignete Möglichkeiten für Reflexion, professionellen Austausch, Erholung, Ausgleich, zufriedenstellende Beziehungserfahrungen etc. einrichten, entwickeln ihre Fähigkeit weiter, sich selber bewusst zurückzunehmen.

Der Akt des sich Ausdrückens braucht Zeit; ebenso die Tätigkeit, das Ausgedrückte in seiner Ganzheit wahrzunehmen. Es ist notwendig, *sich die Zeit zu nehmen*. Einzelne Aspekte müssen unterschieden werden können: Das Was, welches sich in der Bedeutung der gewählten Wörter zeigt. Das Wie, das sich in der Modulation, in der Parasprache und im Nonverbalen ausdrückt. Das Wann und das Wo, welche über die Wahl des Zeitpunktes und des Ortes den Inhalt mitprägen. Beim bezogenen Zuhören werden diese Aspekte über die Sinnesorgane auf der Zeichengestaltenebene wahrgenommen und gleichzeitig werden intuitiv verborgene Intentionen und mögliche Bedeutungszusammenhänge für das Gegenüber erahnt. Im Beratungskontext ist die zeitliche Komponente durch den Vertrag definiert. Wichtig scheint mir an dieser Stelle auch ein „ungestört“ einzufügen: Es bedarf ungestörter Zeit. Erst durch den Ausschluss anderer Einflüsse und Reize, welche im Moment Störung bedeuten könnten, wird eine Fokussierung und die Konzentration auf das Gegenüber möglich. Eine Beratungsperson, die verantwortungsvoll für ungestörte Zeit sorgt, bietet für ihre Klienten Protection und Permission. Für ihre professionelle Arbeit schafft sie dadurch die nötigen Voraussetzungen.

## Resonanz – ein Exkurs in die Neurobiologie

Nach neurobiologischen Erkenntnissen verfügt der Mensch bei seiner Geburt auf biologischer Ebene durch die Spiegelneuronen über eine genetische Grundausrüstung für den Kontakt zu einem DU und für die Entwicklung von emotionalem Verstehen eines

Gegenübers. Der bezogene Kontakt zwischen dem Säugling und seinen Bezugspersonen ist zwingend notwendig, um diese Fähigkeiten des Gehirns weiterzuentwickeln und zu stärken. Joachim Bauer schreibt in seinem Buch „Warum ich fühle, was du fühlst“, was in in Momenten der Bezogenheit geschieht: *“Ein gegenseitiges Aufnehmen und spiegelndes Zurückgeben von Signalen, ein Abtasten und Erfühlen dessen, was den andern gerade, im wahrsten Sinne des Wortes, bewegt, begleitet vom Versuch, selbst Signale auszusenden und zu schauen, inwieweit sie vom Gegenüber zurückgespiegelt, das heisst erwidert werden.“*

Zu diesem Zeitpunkt kommt dieser Austausch zumindest von Seiten des Säuglings noch ganz ohne sinngabende Sprache aus. Das Sich-Mitteilen und das Zuhören geschehen rein intuitiv und über die Spiegelneuronen.

Was sind diese Spiegelneuronen? Gerne lass ich an dieser Stelle nochmals Joachim Bauer zu Wort kommen: *„Nervenzellen des Gehirns, die im eigenen Körper einen bestimmten Vorgang, zum Beispiel eine Handlung oder eine Empfindung, steuern können, zugleich aber auch dann aktiv werden, wenn der gleiche Vorgang bei einer andern Person nur beobachtet wird, heissen Spiegelnervenzellen bzw. Spiegelneuronen. Ihre Resonanz setzt spontan, unwillkürlich und ohne Nachdenken ein. Spiegelneuronen benutzen das neurobiologische Inventar des Beobachters, um ihn in einer Art innerer Stimulation spüren zu lassen, was in anderen, die er beobachtet, vorgeht. Die Spiegelresonanz ist die neurobiologische Basis für spontanes, intuitives Verstehen.“* Ohne die Spiegelzellen ist intuitives Verstehen von dem, was der Mensch bei einem andern beobachtet oder auf eine andere Weise miterlebt nicht möglich. An einer anderen Stelle erwähnt der Autor auch die durch Untersuchungen erhärtete Tatsache, dass Stress und Angst die Funktionsfähigkeit der Spiegelneuronen einschränken oder gar verhindern.

Durch das eben Erwähnte lässt sich die Bedeutung der von Francesco Torralba genannten Voraussetzungen für verstehendes Zuhören erklären. Die innere Bereitschaft zuzuhören bedeutet intrinsische Motivation dazu und die aktive Tätigkeit selber tun zu wollen. Das Sich-selbst-zurück-Nehmen setzt die bewusste Entscheidung für einen bestimmten Fokus voraus. Das Sich-Zeit-Nehmen, sich Zeit einrichten spricht für das

verantwortungsvolle Sorgen für Umstände, die zum gelingenden Kontakt beitragen. Als Transaktionsanalytikerin erkenne ich, wenn die drei Voraussetzungen gegeben sind, die Teilhabe und das Einverständnis aller drei Ich-Zustände des Zuhörenden. Dies wiederum bedeutet, dass Stress zumindest stark reduziert ist, die Spiegelneuronen dadurch frei funktionieren können und für den Zuhörenden seine ihm eigene Fähigkeit zur Resonanz zugänglich ist.

### Die Entwicklung von emotionaler Resonanz und intuitivem Verständnis

„Use it, or loose it“ ist ein heute bekanntes Phänomen in der Entwicklung des menschlichen Gehirns. Die dem einzelnen Menschen eigene, individuelle Fähigkeit zu emotionaler Resonanz und zu intuitivem Verständnis ist, da sie mit der Entwicklung der Spiegelneuronen zusammenhängt, davon nicht ausgenommen. Biographische Faktoren sind relevant. In den ersten Jahren nach der Geburt entwickelt das Kind die Basis dazu. Dabei ist es darauf angewiesen, dass sich seine Bezugspersonen insbesondere im Umgang mit seinen Gefühlen auf eine annehmende Art und Weise auf es beziehen. Im altersgemässen Spiel entwickelt und verfeinert das Kind durch das Einnehmen verschiedener Rollen seine Fähigkeiten weiter. Diese Entwicklung kann durch ein empathisches Umfeld gefördert oder durch mangelnde Empathie des Umfeldes behindert werden. Sie bleibt ein kontinuierlicher Prozess auch im Leben des Erwachsenen und wird somit durch seine Tätigkeiten und Erfahrungen beeinflusst. Durch Erfahrungen mit achtsamem Zuhören wird die Fähigkeit hirnorganisch gesehen genutzt und erweitert.

### Was zu achtsamem Zuhören bewegen kann

Die grundlegende Motivation für das bezogene, achtsame Zuhören ist das Interesse am andern und an der Welt seiner Gedanken, Gefühle und Erfahrungen. Die Ursprünge für dieses Interesse sind unterschiedlich.

Es kann aus einer durch Freundschaft und Liebe gewachsenen Verbundenheit zum andern hervorgehen. Trotz aller eventuell bereits gefühlten Vertrautheit tut sich in dem Ausdruck des andern eine fremde Welt auf, die der zuhörenden Person das Wesen des andern ein Stück mehr erahnen lässt. Der Akt des achtsamen Zuhörens ist eine intensive Form von Strokes.

Aus der selben Verbundenheit heraus kann das bezogene Zuhören auch als eine Möglichkeit empfunden werden, dem eigenen, von Richard Erskine als achtens benanntes Beziehungsbedürfnis, dem Bedürfnis Liebe auszudrücken, nachzugehen. Das Sich-Einlassen und in Resonanz gehen kann ein Bedürfnis des Gegenübers stillen, ihm Freude bereiten und als Zeichen der Liebe verstanden werden.

Offenes Zuhören mit allen Sinnen ist für den Menschen eine Möglichkeit, sich auf Fremdes einzulassen, es sich vertraut zu machen, vielleicht sogar sich zu eigen zu machen. Neue Informationen, Erstaunen über bisher nicht Vorgestelltes und Irritation können Anregung zu neuem Denken und Weiterentwicklung ganz im Sinne von Bezugsrahmenerweiterung sein.

Ein weiterer Ansporn zu der Tätigkeit des achtsamen Zuhörens kann der Wunsch oder die explizite Aufgabe sein, das Gegenüber in seiner Entwicklung zu fördern. Eine ihm gemässe und für ihn nutzbare Förderung durch eine Reaktion auf das von ihm Ausgedrückte, kann nur folgen, wenn dieses vorgängig begriffen werden konnte. Erst wenn es gehört, mit Hilfe des Denkens erfasst und die Bedeutung und der Sinn darin erkannt sind, können sich Förderungsansätze effektiv darauf beziehen. Diese Motivation liegt hauptsächlich dem achtsamen Zuhören innerhalb einer Erziehungs- oder Beratungstätigkeit (siehe nächstes Kapitel ) zu Grunde.

### Achtsames Zuhören in der Beratung

In der Beratungsarbeit bedeutet achtsames Zuhören das Aufnehmen möglichst aller Ausdrucksvarianten der Klientin oder des Klienten auf der Handlungsebene, das Hören



auf Gesagtes und darin Verborgenes und die Aufmerksamkeit für „Mitteilungen“ des Körpers. Gleichzeitig gilt es die eigenen inneren Reaktionen zu beachten, welche durch das in Resonanz-Gehen auftauchen, z.B. Intuitionen, Gedanken, Bilder, Gefühle, Körperreaktionen, das sich angesprochen Fühlen in bestimmten Ich-Zuständen im Sinne der Verhaltensdiagnose. In diesem Sinne dient in dem Beratungskontext die aktive Form des Zuhörens als *Diagnoseinstrument*, welches die beratende Person für die ihr durch die Arbeitsbeziehung gestellten Aufgaben nutzt, d.h. für die Übernahme der Prozessverantwortung, für die Gestaltung von Beziehungsprozesse, für die Orientierung an Ressourcen, für die Planung und Durchführung von Interventionen, für das Erkennen und Beherrschen von Krisen und für vieles mehr. Ich mag hier das Bild des Brückenbaus wieder aufgreifen und die Beratungsperson in der Rolle der Ingenieurin oder des Ingenieurs sehen. Für das Gelingen des Projektes müssen der Ingenieur oder die Ingenieurin vor und während der Planung und Umsetzung des Brückenbaus das Gelände und die aktuellen Gegebenheiten möglichst detailliert und genau aufnehmen und studieren.

Auf der Bedeutungsebene dient das achtsame Zuhören dem Sich-Einlassen auf den Bezugsrahmen und der Aufnahme der subjektiven Wahrheiten der zu beratenden Person. Die Themen in den Veränderungswünschen, welche eine Person zu einer Beratung bewegen, sind oft an Erfahrungen von Missverständnis, Unverständnis oder Ablehnung von Seiten anderer und/oder nicht selten auch sich selbst gegenüber gekoppelt. Die Bezogenheit der zuhörenden Fachperson führt zu neuen Erfahrungen des Verstanden-Werdens und des Angenommen-Seins. „Verstanden“ bedeutet hier nicht unbedingt auch „einverstanden“, sondern die Annahme der subjektiven Sichtweise. Durch diese neuen Erfahrungen der Annahme kann eine tragende Arbeitsbeziehung aufgebaut werden. In diesem Sinne ist das achtsame Zuhören in der Beratung auch ein *Beziehungsinstrument*. Im Bild des Brückenbaus geht es an dieser Stelle darum, die daran beteiligten Menschen durch Wertschätzung und Interesse ins Boot zu holen und die Teamarbeit zu sichern.

Wenn die Ingenieurin oder der Ingenieur zu Beginn schon die individuellen Fähigkeiten

und Fertigkeiten der einzelnen miteinbezieht, entdeckt er möglicherweise über sein eigenes Denken hinaus gehende Ideen. In der Beratung wird es durch die besondere Art mittels aller Sinne und mit Kopf und Herz sowohl auf, wie auch zwischen und hinter das Ausgedrückte zu hören möglich, bisher versteckte Ressourcen und Lösungsansätze zu entdecken. Diese können auf der Handlungsebene zur gemeinsamen Lösungsfindung geprüft, verstärkt und genutzt werden. So kann das Zuhören in der Beratungsarbeit auch als *Instrument zur Ressourcen- und Lösungsfindung* gesehen werden.

### Achtsames Zuhören als Beratungsintervention

Durch die theoretische und praktische Auseinandersetzung mit dem Thema bezeichne ich heute das bewusste „achtsame Zuhören“ als eine im wahrsten Sinne des Wortes Grund-legende Beratungsintervention. Sie ist nach meinem Erachten die Intervention, die jeder andern Intervention vorausgeht. Eine stimmige Wahl und die wirksame Umsetzung von all den zur Verfügung stehenden Interventionen wie Befragung, Konfrontation, Deutung, bewusstes produktives Kreuzen von Transaktionen, Stroken, gestalttherapeutische Interventionen, körperbezogene Interventionen etc. setzen das bezogene achtsame Zuhören voraus.

### „marsisch“ – ein Begriff von Berne

In der Vertiefung in das Thema wollte ich als Transaktionsanalytikerin auch wissen, wie sich Berne dazu geäussert hat. In dem Artikel „Was versteht Berne unter „marsisch“?“ (TA 2/87) hält Leonhard Schlegel nach der Durchsicht von Bernes Werken Umschreibungen des Begriffes fest. *„Unter „marsisch“ kann die Haltung eines Beobachters verstanden werden, der unvoreingenommen ist, auch unkonventionelle Schlussfolgerungen zieht und Selbstverständlichkeiten in Frage zu stellen wagt.“* Berne spricht in Bezug auf

„marsisch“ von einer Haltung. Nach meinem Empfinden ist in dieser Haltung die Fähigkeit zu achtsamem Zuhören und zu einem bewussten Umgang damit enthalten. Eine weitere Stelle will ich zitieren: *„Unter „marsisch“ versteht Berne aber auch eine bestimmte Lebensauffassung, nach welcher es sich dann zu leben lohnt, wenn wir nach Art eines „unverdorbenen Kindes“ uneingeschränkt offenen Sinnes und entspannt wahrzunehmen vermögen, was sich uns bietet (awareness); wenn uneingeschränkt die spontan in uns aufsteigenden Gefühle zulassen (spontaneity): und, wie ich von mir aus, aber im Sinne von Berne beifüge, wenn wir schliesslich offen sind für aufrichtige, uneigennützig, „spielfreie“ Begegnungen und Beziehungen (intimacy).“* Aus diesen Worten folgernd verknüpfe ich achtsames Zuhören mit Bewusstheit und Spontaneität und erachte es als Voraussetzung für Intimität. Die Fähigkeit zu achtsamem Zuhören ist demzufolge Ausdruck von Autonomie.

#### Die Kunst mit dem Herzen zu hören

Unter der Kunst mit dem Herzen zu hören verstehe ich die verfeinerte Fähigkeit, mit offenen Sinnen wahrzunehmen, was sich im Aussen und im Innen zeigt, mit diesem in Resonanz zu gehen, um dabei unserer Intuition Raum zu geben und ihr mittels dem Denken durch die rationale Analyse Sprache zu verleihen. Die Fähigkeit dazu ist im Menschen von Natur aus angelegt, es gilt ein Umfeld zu schaffen, welches zulässt, diese neu zu entdecken, zu entwickeln und zu verfeinern.

#### Literatur

Francesco Torralba	„Die Kunst des Zuhörens“	C.H.Beck
Christine Albrecht Perrin	„Zuhören im Coaching“	Masterarbeit
Joachim Bauer	„Warum ich fühle, was du fühlst“	Heyne
Leonard Schlegel	„Was versteht Berne unter „marsisch“?“	TA 2/87