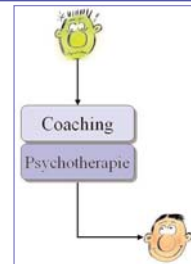


Newsletter

Coaching & Psychotherapie



Herzlich Willkommen!

In dieser Ausgabe geht es um das, was im Alltagsgespräch wie auch im Berater- und Therapiesgespräch das Wichtigste ist: das Zuhören und das Verstehen der Welt des anderen. Ich denke, dass viele Miß-Verständnisse davon herrühren, dass sich die Menschen nicht zuhören und (nur) mit ihrer eigenen Sicht beschäftigt sind. Umso wichtiger ist dann, dass jemand beginnt zuzuhören.

Ich wünsche Ihnen viel Spaß beim Lesen

Ihr Norman Ehlert

Verständnis und Zugehörigkeit

Für Menschen ist es wichtig, das Gefühl zu haben, richtig verstanden zu werden. Das zeigte z.B. eine niederländische Studie. Es gab zwei Gruppen von Kellnern: Die ersten wiederholten die Bestellung des Gastes wörtlich "Sie bestellen..." und zählten die gesamte Bestellung auf. Die Kellner der zweiten Gruppe antworteten auf die Bestellung mit etwas positivem wie z.B. "Vielen Dank" oder "kommt sofort". Die Kellner der ersten Gruppe erhielten fast doppelt so viel Trinkgeld wie die der zweiten Gruppe! [Journal of Experimental Social Psychology (Bd. 39. S. 393)]

In einer eigenen großen Untersuchung zum Ansehen der Polizei in der Bevölkerung zeigten die Befragten sich dann zufrieden mit der Polizei, wenn sie höflich und zuvorkommend behandelt worden waren. Ob die Polizei eine Straftat aufgeklärt oder Diebesgut wiederbeschafft hatte, hatte hingegen keinen Einfluss auf die Zufriedenheit.

Dies zeigt, wie wichtig es für uns ist, von anderen (und besonders vom Gesetzesvertreter) akzeptiert und anerkannt zu werden. Diese Zugehörigkeit sichert uns emotionale, mentale, soziale und ökonomische Unterstützung und wirkt sich auf unser seelisches, geistiges und körperliches Wohlbefinden aus.



Es ist, was es ist

*Es ist Unsinn
sagt die Vernunft
Es ist was es ist
sagt die Liebe*

*Es ist Unglück
sagt die Berechnung
Es ist nichts als Schmerz
sagt die Angst*

*Es ist aussichtslos
sagt die Einsicht
Es ist was es ist
sagt die Liebe*

*Es ist lächerlich
sagt der Stolz
Es ist leichtsinnig
sagt die Vorsicht
Es ist unmöglich
sagt die Erfahrung
Es ist was es ist
sagt die Liebe*

Erich Fried

Die Welt des anderen verstehen (Teil 1)

Erfolgreiche Coachs, Berater und Therapeuten können sich in die "Welt des anderen" hineinversetzen. Sie können verstehen, worum es dem anderen geht, weil sie sich die Welt aus den Augen des anderen ansehen können.

Viele Therapierichtungen betonen genau diese Fähigkeit. So richtig verknüpft wurde sie mit dem Namen Carl Rogers.

Dieser hat in seinem "Klientenzentrierten Ansatz" genau das gefordert: Der Berater oder Therapeut soll sich in das Bezugssystem seines Klienten hineinversetzen. Er soll sein eigenes Bezugssystem, seine Werte, Vorstellungen und Erfahrungen so weit wie möglich "außen vor lassen" und dem Klienten in dessen Welt "folgen".

Wie aber soll das vor sich gehen? In die Welt des anderen zu gehen?

»Urteile nicht über einen anderen, bevor du nicht einen Mond lang in seinen Mokassins gelaufen bist.«

Indianische Weisheit



Frank Farrelly, der Begründer der Provokativen Psychotherapie beschreibt in seinem Buch, wie umwälzend diese neue Sichtweise für ihn war:

"Ich war entschlossen, jeden erdenklichen Versuch zu machen, Rachel von ihrem inneren Bezugssystem her zu verstehen, da zu beginnen, wo sie stand und mit ihr Schritt für Schritt zu gehen, um ein 'einführendes Verstehen' herzustellen.

Ich begann das Gespräch, und sofort hatte ich ein anderes Gefühl. - Zwei Stunden später taumelte ich aus dem Gespräch mit dem Gedanken 'Was zur Hölle ...?' Es war eine ganz andere Art auf Menschen einzugehen und mit Patienten und Klienten zu sprechen. Zum ersten Mal in 7 Monaten wurde mir klar, wie die Dinge von ihrem Standpunkt aussahen und nicht von dem des Teams oder meinem, oder dem ihrer Familien und der Gesellschaft im weitesten Sinne. Aus ihrer Sicht war es sinnvoll, sich so zu geben, wie sie sich gab." (Provokative Therapie, 1986, S.9)

Wenn ich manche Gespräche höre, dann fällt mir auf, dass jeder dem anderen etwas erzählen möchte und selbst nicht dem anderen zuhört. Jeder möchte erst einmal gehört, verstanden werden. Aber da beide gleichzeitig dies wollen, reden sie aneinander vorbei, ohne sich wirklich zu verstehen. Keiner geht auf den anderen ein.

Wichtig wäre erst einmal, dass einer von beiden aufhört, seine eigene Thematik, Geschichte oder Erfahrung vermitteln zu wollen, sondern dem anderen zuhört.

»Das echte Gespräch bedeutet, das eigene Haus zu verlassen und an die Tür des anderen zu klopfen.«

Albert Camus



Dieses Zuhören sollte nicht-wertend sein. D.h. der Zuhörer sollte nicht beginnen, sofort eine Antwort, einen Ratschlag oder eine Lösung vorzuschlagen. Männer tun so etwas oft, weil sie glauben, sie müssten sofort Ratschläge und Hilfe bei Problemen anbieten und meist fühlen sich dann v.a. die Frauen unverstanden, weil es ihnen darum geht, dass man(n) sie erst einmal versteht.

»Findest Du einen Menschen, der ruhig ist, ohne Affektation, der mit Gegenwart des Geistes, mit wahrer Teilnahme, mit stillem Bedürfnis hören kann, der Dich nicht unterbricht, der nicht zwei Fragen auf einmal tut, die Antwort auf eine gelassen abwartet und ganz aufpasst, der nicht vorwärts, nicht zurückgreift, dessen Blick Dich nicht geflissentlich fixiert und niederschlägt, dessen Blick dem Deinigen nicht geflissentlich ausweicht, der nicht in die Höhe und nicht in die Tiefe zielt, der in dem selben Grad unmaßstäblich und unangespannt ist, so denke, einen Schatz im Acker, eine Perle gefunden zu haben.«

Lavater

Die Welt des anderen verstehen (Teil 2)

Bevor jemand etwas verändern möchte, braucht er das Gefühl verstanden und angenommen zu sein.

Oft hat man das Gefühl etwas genau verstanden zu haben und endlich mit einer Lösung des Problems anfangen zu wollen. Aber darum geht es (noch) nicht, es geht darum, dass der andere (!) das Gefühl hat, verstanden worden zu sein.

Um ihm dieses Gefühl zu geben (und auch, um das eigene Verständnis zu vertiefen), ist es hilfreich, das Gehörte, mit eigenen Worten widerzugeben (zu paraphrasieren).

Das spannende ist, dass sich der andere noch mehr verstanden fühlt, wenn man die gleichen Worte benutzt. Diese Lektion habe ich bei Steve de Shazer gelernt. Wenn der Klient sagt: "Ich fühle mich traurig." dann ist es besser, zu sagen: "Sie fühlen sich traurig" als z.B. "Sie fühlen sich verzweifelt.". Vielleicht haben wir Glück und der Klient hat den Eindruck, wir meinen ungefähr das was er sagt, vielleicht fühlt er sich aber auch mißverstanden und versucht uns zu erklären, dass er nicht Verzweiflung, sondern Traurigkeit meint.

Am Anfang hatte ich die Bedenken, dass sich der Klient "verschaukelt" vorkommt, wenn ich seine Worte wiederhole. Aber das Gegenteil ist der Fall: Wenn ich ab und zu seinen Wortlaut wiederhole, fühlt der Klient sich gut verstanden und abgeholt. Immerhin geht es ja auch nicht darum, dass ich die Worte des Klienten für mich und mein Bezugssystem übersetze, sondern dass ich in seinem Bezugssystem bleibe.

Eine Möglichkeit, die Stimmung und die Gefühle des Klienten wahrzunehmen, ist das Einnehmen seiner Körperhaltung, seines Tonfalls und seiner Sprechgeschwindigkeit.

Auch bekommt der Klient den Eindruck, dass man auf der "gleichen Wellenlänge" ist. Und: Wenn Menschen sich ähnlich sind, mögen und vertrauen sie sich mehr.

Die NLPler haben einen weiteren wichtigen Zugang in die Welt des anderen entwickelt. Sie haben erkannt, dass Menschen meist einen bevorzugten Sinneskanal haben, indem sie die Welt wahrnehmen und speichern. Natürlich werden alle anderen auch benutzt, aber weniger intensiv.

Ein Teil der Menschen speichert und erinnert bevorzugt in Bildern. Man erkennt es an der Sprache, diese Person sagt dann z.B. "das sieht gut aus; das ist unklar" usw. Andere benutzen bevorzugt den Hörsinn: "das klingt ganz gut" oder den Gefühlssinn: "das fühlt sich richtig an". Auch die anderen beiden Sinne - Geruch- und Geschmacksinn - werden benutzt, allerdings etwas seltener.

Erkennt man, in welchem Sinnesystem jemand überwiegend zu Hause ist, kann man ihn dort abholen. Statt also einem Klienten, der sagt: "Ich kann es mir nicht so richtig vorstellen." zu antworten: "Wie können Sie das Gefühl leichter machen?" Könnte man sagen: "Was können Sie am besten erkennen?" Wenn man den Klienten abgeholt hat, kann man weitere Sinnessysteme hinzunehmen, z.B. "Wenn das Bild für Sie klar geworden ist, was für ein Gefühl löst das in Ihnen aus?" Man schafft dadurch eine vollständigere Repräsentation einer bestimmten Situation.

Als Coach oder Therapeut sollte man natürlich da noch nicht halt machen, das widerzuspiegeln, was der Klient äußert.

Es geht schließlich darum, dass der Klient sich selbst besser versteht und weiß, was er möchte und weshalb er es möchte.

Die nächste Stufe ist das Vertiefen, d.h. es werden die Gefühle, Motive und Bedürfnisse gespiegelt, die hinter den Worten des Klienten stecken. Wenn der Klient z.B. sagt: "Das macht mir zu schaffen." könnte der Coach sagen: "Sie scheinen traurig über die Situation zu sein." Damit bietet er aufgrund seiner Beobachtungen eine Vertiefung in die (Erlebens-)Welt des Klienten an, indem er das Gefühl benennt, welches er beim Klienten wahrnimmt. Allerdings sollte der Klient für sich prüfen, ob es stimmt.

Für mich ist das wie das Hervorholen von bestimmten Markierungen an einem Netz: Wenn ein Netz im Wasser ist und man bekommt einen Teil zu fassen, dann kann man daran ziehen und weitere wichtige Punkte an die Wasseroberfläche bringen. Für den Klienten bedeutet es, dass man ihm hilft, verschiedene Aspekte, die mit einer bestimmten Situation zusammenhängen zu verstehen. Er soll verstehen, warum er sich in einer bestimmten Situation so verhält und nicht anders. Er soll verstehen, was ihm so wichtig dabei ist und welche Bedürfnisse damit erfüllt oder berührt werden. Er soll verstehen, wie diese Einstellungen, Ziele und Verhaltensmuster biographisch entstanden sind und damit (damals) ihren Sinn haben.

Wenn die wichtigsten Aspekte (des Netzes) dem Klienten bewusst geworden sind, kann er mit Hilfe des Coachs oder Therapeuten beginnen, derzeitige Konflikte zu lösen. Er kann z.B. sehen, dass er heute mehr Ressourcen als damals hat, dass er heute selbst bestimmte Dinge entscheiden kann.

