

Einführung

Wann haben Sie zum letzten Mal jemandem zugehört? Wirklich zugehört, ohne darüber nachzudenken, was Sie selbst als Nächstes sagen wollten, als Sie Ihr Smartphone angestartet oder den anderen unterbrochen haben, um Ihre eigene Meinung kundzutun? Und wann hat Ihnen jemand das letzte Mal *wirklich* zugehört? Hat auf das geachtet, was Sie sagten, und hat auf eine Weise reagiert, dass Sie sich wirklich verstanden fühlten?

Heutzutage sagt man uns, wir sollten auf unser Herz hören und unser Bauchgefühl spüren. Aber nur selten werden wir aufgefordert, aufmerksam und mit Bedacht anderen Menschen zuzuhören. Stattdessen lassen wir uns oft auf einen Dialog mit Gehörlosen ein, reden bei Cocktailpartys gern übereinander, auch bei Arbeitsbesprechungen und sogar bei Familienessen. So wie wir eingestellt sind, wollen wir die Unterhaltung lieber selbst bestimmen, als ihr nur zu folgen. Ganz gleich, ob wir online sind oder einem Menschen persönlich gegenüberstehen: Es geht offenbar immer darum, sich selbst zu definieren, das Gespräch zu gestalten und auf Sendung zu bleiben. Wichtig ist, was man selber vorhat; nicht das, was man im Gespräch aufnimmt.

Dennoch, Zuhören ist offensichtlich wertvoller als Reden. Kriege wurden geführt, Vermögen verloren und Freundschaften zerstört, ganz einfach, weil man nicht richtig zugehört hat. Calvin Coolidge [Präsident der USA von 1923 bis 1929, Anm. d. Ü.], hat das einmal auf so schöne Weise ausgedrückt: »Kein Mensch hat sich je aus dem Job gehört.«¹ Nur durch das Zuhören engagieren wir uns, verstehen, verbinden und entwickeln wir uns als Menschen und haben Mitgefühl füreinander. Zuhören ist fundamental für jede erfolgreiche Beziehung – persönlich, beruflich, politisch. So sagt schon der antike griechische Philosoph Epiktet: »Die Natur selbst hat den Menschen eine Zunge, aber zwei Ohren gegeben, damit wir von den anderen doppelt so viel hören, wie wir selbst reden.«²

Es ist auffällig, dass Highschools und Colleges zwar Diskussionsclubs und Kurse in Rhetorik und Überzeugungsarbeit anbieten, selten aber, wenn überhaupt, Kurse beziehungsweise Aktivitäten, die das sorgfältige Zuhören vermitteln. Man kann einen Dokortitel in Sprachkommunikation erwerben und Clubs wie den Toastmasters [auch in Deutschland zu finden; in diesen Clubs wird die freie Rede geübt, Anm. d. Ü.] beitreten, um das Sprechen vor Publikum zu vervollkommen, es gibt aber keinen vergleichbaren Abschluss oder auch nur ein Training, welches das Zuhören in den Vordergrund stellt oder dazu ermutigt. Das Bild von Erfolg und Macht ist heutzutage oft damit verbunden, dass man verkabelt ist, auf einer Bühne steht oder von einem Podium herab eine Rede hält. Wenn man einen

TED-Talk oder auch eine Eröffnungsrede hält, gilt das oft schon als Erfüllung eines Traumes.

Die sozialen Medien haben praktisch jedem ein virtuelles Megafon in die Hand gedrückt, um jeden Gedanken zu verbreiten, und sie geben auch die Mittel an die Hand, um etwa gegenteilige Ansichten herauszufiltern. Die Menschen empfinden Telefonanrufe als aufdringlich und ignorieren Sprachnachrichten, weil sie Text oder wortlose Emojis lieber mögen. Wenn die Menschen überhaupt auf etwas hören, dann wahrscheinlich über Kopfhörer oder Ohrstöpsel, wo sie in ihren selbstgeschaffenen Klangblasen sicher sind – das ist der Soundtrack zu den Filmen, die ihr eigenes, abgeschottetes Leben ausmachen.

Ergebnis all dessen ist ein schleichendes Gefühl der Isolation und Leere, was die Menschen dazu bringt, nur umso mehr zu swipen, zu tippen und zu klicken. Die digitale Ablenkung besetzt den Verstand, tut dabei aber nur wenig, um ihn zu füttern, ganz zu schweigen davon, dass sie die Gefühlstiefe vernachlässigt, die ja bedingt, dass man den Klang einer anderen Stimme in den eigenen Knochen und der eigenen Seele spürt. Wirklich zuzuhören bedeutet, physisch, chemisch, emotional und intellektuell durch die Worte eines anderen Menschen berührt zu sein.

Dieses Buch ist ein Loblied auf das Zuhören und eine Klage darüber, dass wir drauf und dran sind, unsere Fähigkeiten fürs Zuhören zu verlieren. Als Journalistin habe ich zahllose Interviews mit vielen Menschen geführt, von Nobelpreisträgern bis zu obdachlosen Kleinkindern. Ich verstehe

mich als professionelle Zuhörerin, und trotzdem werde auch ich dem zuweilen nicht gerecht, weshalb dieses Buch auch eine Anleitung ist, die Fähigkeit zum Zuhören zu verbessern.

Um dieses Buch schreiben zu können, habe ich mich fast zwei Jahre in die akademische Forschung zum Thema Zuhören vertieft – in die biomechanischen und neurobiologischen Vorgänge wie auch die psychischen und emotionalen Auswirkungen. Auf meinem Schreibtisch liegt eine blinkende externe Festplatte mit Hunderten von Interview-Stunden mit Menschen von Boise (Idaho) bis Beijing, die entweder einen bestimmten Aspekt des Zuhörens erforschen oder deren Job wie der meine ist, nämlich intensiv zuzuhören; dazu zählen Spione, Priester, Psychotherapeuten, Barkeeper, Unterhändler bei Geiselnahmen, Friseure, Fluglotsen, Radioproduzenten und Moderatoren für Gesprächsgruppen.

Ich bin auch auf einige der versiertesten und klügsten Personen zurückgekommen, die ich im Laufe der Jahre porträtiert oder interviewt habe – Entertainer, Vorstandsvorsitzende, Politiker, Wissenschaftler, Ökonomen, Mode-Designer, Profi-Sportler, Unternehmer, Küchenchefs, Künstler, Autoren und Religionsführer –, um sie zu fragen, was ihnen das Zuhören bedeutet, wann sie am besten zuhören können, wie es sich anfühlt, wenn ihnen jemand zuhört oder auch nicht zuhört. Und dann waren da noch all die Menschen, die in Flugzeugen, Bussen oder Zügen zufällig neben mir saßen oder mir vielleicht im Restaurant, bei einer Din-

nerparty, einem Baseballspiel, beim Lebensmittelhändler über den Weg liefen, oder als ich mit meinem Hund spazieren ging. Einige meiner wertvollsten Einsichten zum Thema rührten daher, dass ich diesen Menschen zugehört habe.

Wenn Sie dieses Buch lesen, werden Sie entdecken – wie es auch mir erging –, dass das Zuhören weit mehr betrifft als nur auf das zu hören, was Menschen sagen. Man sollte immer auch darauf achten, wie sie es sagen und was sie tun, während sie sprechen, in welchem Kontext, und wie das, was sie sagen, in einem nachklingt. Es geht nicht darum, einfach den Mund zu halten, wenn ein anderer sich weitschweifig auslässt. Ganz im Gegenteil. Ein Großteil des Zuhörens hat damit zu tun, wie Sie reagieren – wie sehr Sie anderen Menschen den klaren Ausdruck ihrer Gedanken entlocken und dadurch sich auch Ihr eigenes Denken herauskristallisiert. Wenn man gut und mit Bedachtsamkeit zuhört, kann dies das eigene Verständnis vom Menschen und der Welt um einen herum verändern, und das bereichert und erweitert wiederum unvermeidlich auch die eigene Erfahrung und die eigene Existenz. So entsteht Weisheit, und so entstehen auch sinnvolle Beziehungen.

Zuhören ist etwas, das man jeden Tag tut – oder auch nicht. Auch wenn man das Zuhören für selbstverständlich hält: Wie gut man zuhört, wem und unter welchen Umständen, bestimmt doch den Verlauf des eigenen Lebens – zum Guten wie zum Schlechten. Allgemeiner gesprochen betrifft unser kollektives Zuhören beziehungsweise der Mangel daran uns auch politisch, gesellschaftlich und kulturell. Jede

und jeder von uns, wir alle sind die Summe dessen, wonach wir im Leben streben. Die beruhigende Stimme einer Mutter, die geflüsterten Worte eines oder einer Geliebten, die Anleitung durch einen Mentor, die Ermahnung durch einen Vorgesetzten, die Parolen eines politischen Führers, die Sticheleien eines Rivalen sind genau das, was uns formt. Und schlecht, selektiv oder gar nicht zuzuhören ist nichts anderes als eine Beschränkung des eigenen Weltverständnisses und beraubt einen der Möglichkeit, das Beste aus sich zu machen.

1

Die vergessene Kunst des Zuhörens

Ich saß auf dem Boden meines Schlafzimmerschranks und interviewte Oliver Sacks. Gegenüber von meiner Wohnung wurde gebaut, deshalb war der Schrank der ruhigste Ort, an den ich mich verziehen konnte. So saß ich also im Schneidersitz in der Dunkelheit, schob die herunterhängenden Kleider und Hosen weg vom Mikrofon meines Telefon-Headsets, während ich mit dem bedeutenden Neurologen und Autor sprach, der vor allem durch seinen mit Robin Williams und Robert De Niro verfilmten Memoirenband *Awakenings* (dt.: *Zeit des Erwachens*) bekannt wurde.

Der Zweck des Interviews war es, mit ihm über seine Lieblingsbücher und -filme für eine kurze Kolumne in der Sonntagsausgabe der *New York Times* zu sprechen.³ Doch wir hatten gerade mit Baudelaire abgeschlossen und stürzten uns nun kopfüber in eine Diskussion über Halluzinationen, Wachträume und weitere Phänomene, die das ausmachen, was Sacks so poetisch als »Geistesklima« bezeichnete. Während mein Hund an der Schranktür kratzte, beschrieb

Sacks das Klima seines eigenen Geistes, der gerade damals durch die bei ihm aufgetretene Unfähigkeit getrübt wurde, Gesichter zu erkennen; auch sein eigenes Spiegelbild blieb ihm fremd.⁴ Und er hatte keine räumliche Orientierung, weshalb es für ihn schwer war, selbst nach einem kurzen Spaziergang den Weg nach Hause zu finden.

An jenem Tag standen wir beide unter Zeitdruck. Außer der Kolumne musste ich eine weitere Geschichte bei der *Times* einreichen, und Sacks musste mich zwischen seine Patienten, seinen Unterricht und eine Vorlesung quetschen. Doch wir tauchten in unser Gespräch ein, das einmal auch darüber ging, wie wir das Wetter als Metapher für Geisteszustände benutzen: sonnige Aussichten, nebulöses Begriffsvermögen, Geistesblitz, Versiegen von Kreativität, stürmisches Verlangen. Zwar saß ich in einem dunklen Schrank, doch als ich ihm zuhörte, erlebte ich blitzartige Einsichten, Momente von Anerkennung, Kreativität, Humor und Empathie. Sacks starb 2015, einige Jahre nach unserer Unterhaltung, doch in meiner Erinnerung ist unser Gespräch immer noch ganz frisch.

Als häufige Autorin für die *Times* und gelegentliche Korrespondentin für andere Nachrichtenmedien habe ich das Privileg, brillanten Denkern wie Oliver Sacks, aber auch anderen, weniger bekannten, dabei nicht minder anregenden Geistern zuhören zu können, von Modeschöpfern bis zu Bauarbeitern. Ohne Ausnahme hat jeder von ihnen meine Weltsicht erweitert und mein Verständnis geschärft. Viele von ihnen haben mich außerdem zutiefst berührt. Die

Menschen beschreiben mich als jemanden, der mit allen reden kann, aber tatsächlich kann ich allen Menschen *zuhören*. Für mich als Journalistin hat es so funktioniert. Die Ideen zu meinen besten Geschichten entstehen oft aus zufälligen Unterhaltungen. Vielleicht mit jemandem, der ein Glasfaserkabel unter der Straße verlegt, oder mit der zahnmedizinischen Fachangestellten bei meinem Zahnarzt oder mit einem Bankier, der Viehzüchter wurde und den ich in einer Sushi-Bar traf.

Viele Geschichten, die ich für die *Times* schrieb, haben es auf Listen mit den meistgemailten und meistgelesenen Artikeln geschafft. Aber nicht deshalb, weil ich einen Mächtigen zur Strecke gebracht oder einen Skandal enthüllt hätte. Sondern weil ich Menschen zugehört habe, die davon erzählten, was sie glücklich oder traurig oder besorgt gemacht, was sie interessiert, gelangweilt oder verwirrt hat, und dann habe ich mein Bestes versucht, in Worte zu fassen und näher auszuführen, was sie gesagt haben. Genau das muss auch geschehen, ehe man einen erfolgreichen Konsumartikel entwirft, einen erstklassigen Kundendienst aufbaut, die besten Angestellten anheuert und an die Firma bindet oder etwas verkauft. Es ist das Gleiche, was man auch als guter Freund, Liebespartner oder Elternteil benötigt. Überall geht es ums Zuhören.

Für jede der Hunderte Geschichten, die ich geschrieben habe und in der es vier bis fünf Zitate gibt, habe ich wahrscheinlich mit zehn bis zwanzig Menschen gesprochen, um meine Argumente zu untermauern, Hintergrundinforma-

tionen zu erhalten oder die Fakten zu überprüfen. Doch wie mein Schrankgespräch mit Oliver Sacks vermuten lässt, waren die denkwürdigsten und aussagekräftigsten Interviews für mich nicht diejenigen, die eine Geschichte aufmachten oder sie auf den Punkt brachten, sondern eher die, die vom Thema abkamen und ins Persönliche glitten – vielleicht über eine Beziehung, eine feste Überzeugung, eine Phobie oder ein prägendes Ereignis. Es waren die Momente, wenn jemand sagte: »Das habe ich noch keinem Menschen erzählt« oder »Ich wusste gar nicht, dass ich so fühlte, bis ich es einfach ausgesprochen hatte.«

Manchmal waren die Enthüllungen so persönlich, dass ich der einzige Mensch war, der sie erfuhr – und vielleicht noch bis heute bin. Die betreffende Person schien genauso überrascht wie ich von dem zu sein, was zwischen uns beiden geschehen war. Keiner von uns beiden wusste genau, wie wir an diesen Punkt gekommen waren, doch er war wichtig, fast sogar ein heiliger Augenblick und bislang unberührt. Es war eine gemeinsame Offenbarung, eingebettet in gegenseitiges Vertrauen, das uns beide berührte und veränderte. Das Zuhören schuf die Gelegenheit dazu und diente als Katalysator.

Das moderne Leben lässt solche Momente immer seltener werden. Die Menschen hörten früher einander zu, während sie auf der Veranda oder am Lagerfeuer saßen. Heute aber sind wir zu beschäftigt oder zu sehr abgelenkt, um die Tiefe der Gedanken und Gefühle des anderen zu erkunden. Charles Reagan Wilson, emeritierter Professor für Ge-