IM DIALOG

Über die Kunst des guten Gesprächs

Er macht vieles eher intuitiv, sie reflektiert gerne. Und für beide ist Reden ein wichtiger Teil ihres Berufs. Reto Studer ist Pfarrer und Seelsorger. Patrizia Brosi arbeitet als Kommunikationstrainerin und Traurednerin. Sie sind sich einig: Wir alle kommunizieren viel – aber hören oft nicht richtig zu.

Von Barbara Halter, Fotos: Susanne Keller

Wenn ein Mitglied der reformierten Kirchgemeinde Kelleramt Geburtstag feiert, klingelt morgens das Telefon. Am Apparat: der Pfarrer höchstpersönlich. «Gerade heute habe ich einem Mann zum 83. Geburtstag gratuliert. Wir haben etwas geplaudert und dabei herausgefunden, dass wir beide das Engadin lieben», erzählt Reto Studer, 45.

Er empfängt uns in der «Pfarrschüür», einer alten, renovierten Scheune in Oberlunkhofen (AG), wo sich die Kirchgemeinde trifft. 1850 Mitglieder zählt Studers Gemeinde, vielleicht die Hälfte davon hat er noch nie gesehen. «Einmal im Jahr möchte ich alle kontaktieren, dafür eignet sich der Geburtstag perfekt. Über gute Wünsche freuen sich doch alle!»

Mit seinen Geburtstagstelefonaten möchte er auch seine Wertschätzung ausdrücken. Wer telefonisch nicht erreichbar ist, erhält eine Textnachricht oder eine E-Mail. Rund achtzig Prozent seiner Kirchenmitglieder hat er bisher so erreicht. Er gratuliert auch während seiner Ferien – selbst, wenn dann halt an einem Tag einmal dreizehn Personen in seiner Agenda stehen. Manchmal dauert das Gespräch drei Minuten, manchmal eine Stunde. «Oft gehen die Telefongespräche nicht in die Tiefe. Das müssen sie aber auch gar nicht. Denn so beginnt Kommunikation, die sich dann vielleicht auch entwickeln kann.»

Vom Headhunter zum Pfarrer

Reto Studer ist seit zehn Jahren Pfarrer und Seelsorger im Kelleramt. Einigen mag sein Gesicht bekannt vorkommen, er ist als Sprecher beim «Wort zum Sonntag» regelmässig am Schweizer Fernsehen zu sehen. Bevor er sich für die Theologie entschied, studierte Studer Publizistikwissenschaft und Staatsrecht und landete danach als Headhunter im Personalbereich. «Als der dreissigste Geburtstag nahte, fragte ich mich, ob ich diese Tätigkeit bis zur Pensionierung ausüben möchte. Mich interessierten immer auch die existenzielleren Fragen des Lebens.»

Auch wenn es im ersten Moment komisch klingen mag, so grundverschieden sind sich Pfarrer und Headhunter nicht. Ob in der Seelsorge oder beim Suchen von Fachkräften für ein Unternehmen, es braucht Freude am Kommunizieren und die Fähigkeit, die Bedürfnisse des Gegenübers zu erkennen. Und in beiden Berufen ist das Gespräch sozusagen das wichtigste Werkzeug. Studer geht dabei eher intuitiv vor. Er findet: «Wir sollten viel mehr miteinander reden und auch Small Talk nicht per se als etwas Negatives abtun.» Er selbst unterhält sich etwa regelmässig mit Fremden an der Bushaltestelle übers Wetter. «Man kann das als

«Wir sollten viel mehr miteinander reden und auch Small Talk nicht per se als etwas Negatives abtun.»

Reto Studer

→
PFARRER UND SEELSORGER
Reto Studer vor der «Pfarrschüür» in Oberlunkhofen (AG).

oberflächlich ansehen. Andererseits, wer will schon ein Gespräch mit dem Sinnieren über den Tod beginnen?»

«Wir reden viel, aber echter Austausch ist selten»

Patrizia Brosi plauderte schon als Zweijährige gern und trug als Kind Gedichte vor. «Ich hatte schon immer Freude am Reden mit und vor Menschen», erzählt sie. Diese Gabe hat sie zu ihrem Beruf gemacht. Patrizia Brosi ist 36, lebt am Stadtrand von Zürich und ist Kommunikationstrainerin und Traurednerin. Während des Studiums beschäftigte sie sich theoretisch und praktisch mit Kommunikation, unter anderem während ihres Masters in Rhetorik an der Universität Regensburg in Deutschland. Dazu machte sie verschiedene Yoga-Ausbildungen, die sie in ihrer Grundhaltung sehr beeinflusst haben. «Im Yoga geht es um Achtsamkeit, Wahrhaftigkeit und Selbsterkenntnis – alles Qualitäten, die es auch für gute Gespräche braucht.»

In ihren Trainings lehrt sie Rede- und Gesprächsrhetorik, das heisst, wie man mit und vor anderen kommuniziert. Ihre Klientinnen und Klienten suchen meist Rat im beruflichen Bereich. Einige sind beispielsweise unsicher, wie sie sich in einem Jahres- oder einem Bewerbungsgespräch durchsetzen sollen. Andere möchten vor anderen strukturierter sprechen können, um sich nicht zu verzetteln. Dann wieder gibt es Menschen, die zwar über ein grosses Wissen verfügen, sich aber nicht getrauen, dies in der Öffentlichkeit zu zeigen, weil sie beispielsweise zu kritisch mit sich selbst sind.

Patrizia Brosi beobachtet, dass das Repräsentieren in unserer Gesellschaft als extrem wichtig erachtet wird, die positive Darstellung der eigenen Person. «Gerade die jüngere Generation steht vielfach unter dem Druck, Inhalte für die sozialen Medien zu produzieren. Im Berufsleben geht es oft darum, sich sichtbar zu machen und zu positionieren. Studien zeigen, dass wir bis zu achtzig Prozent unserer Zeit mit Kommunikation verbringen. Wir reden viel, aber ein echter Austausch ist selten, weil wir einander zu wenig zuhören.»

Hören, Hinhören, Zuhören

Wieso ist das so? Wieso fällt es uns oft so schwer, einander richtig zuzuhören? Patrizia Brosi findet, dass dies meist nicht böswillig geschehe. «Es hat vielmehr damit zu tun, dass echtes Zuhören Zeit und Ruhe braucht – und beides haben wir im Alltag oft nicht.» Die meisten Menschen haben viel um die Ohren, viele sind während eines Gesprächs nicht im Moment, sondern in Gedanken bereits beim nächsten Thema oder bei ihren To-Do-Listen, die es abzuarbeiten gilt. «Und manchmal ist man so überflutet von Reizen und Informationen, dass einem schlicht die Energie zum Zuhören fehlt.»

Patrizia Brosi unterscheidet zwischen Hören, Hinhören und Zuhören. «Beim Hören nehme ich die Worte des anderen zwar akustisch wahr, bin aber innerlich oft schon bei meiner eigenen Antwort.» Das Hinhören ist ein konzentrierteres Aufnehmen, «aber ohne tiefer in die Welt meines Gegenübers einzutauchen». Erst beim Zuhören ist man mit seinem ganzen Wesen und seiner Präsenz dabei. «Das ist die wirkliche Kunst.»

Um diese Kunst zu verbildlichen, nimmt Brosi das chinesische Schriftzeichen für das Wort «Hören» zu Hilfe, das sich aus verschiedenen Elementen zusammensetzt. «Es beinhaltet die Ohren für die Aufmerksamkeit, die Augen für das Hinschauen, das Herz für unser ganzes Wesen – und den König. Damit ist die Disziplin gemeint, mich in einem Gespräch zurücknehmen zu können.»

Wer fragt, der führt

Sich zurücknehmen, abwarten und vielleicht auch einmal Stille zulassen, das ist gar nicht so einfach – selbst für einen Kommunikationsprofi wie Patrizia Brosi. «Ich ertappe mich immer wieder dabei, wie ich während eines Gesprächs sofort lösungsorientiert handle, statt zu erfahren versuche, was das Gegenüber gerade wirklich denkt und fühlt.»

Wir sind es gewohnt, in unserer Gesellschaft Leistung zu erbringen. Diese Machermentalität widerspiegelt sich im privaten Austausch. «In Gesprächen neigen wir dazu, rasch Ratschläge zu erteilen – ‹mach das doch so!› – obwohl die andere Person vielleicht einfach nur gehört werden möchte.» Ratschläge könnten auch ein Mittel sein, um ein heikles Thema rasch vom Tisch zu haben, in der Hoffnung, «es sei dann gegessen».

Auch Fragen sind ein kontroverses Thema. Je nach Frageart und Haltung dahinter können sie zu einem tiefen Gespräch anregen oder das Gegenüber vorschnell abweisen. «Wer fragt, der führt, heisst es so schön», sagt Patrizia Brosi. «In einem Meeting helfen klare Fragen oft, Struktur zu schaffen. Im privaten Rahmen können sie auch einengend wirken oder den Fokus bewusst auf Nebensächliches lenken, zum Beispiel, wenn man sich nicht auf unangenehme Gefühle einlassen möchte.»

Um was geht es hier wirklich?

Um zu einer besseren Zuhörerin oder einem besseren Zuhörer zu werden, hilft es, sich dieser Faktoren bewusst zu werden – und sich selbst zu beobachten. Die Selbsterkenntnis, wie es Patrizia Brosi aus dem Yoga kennt. In der Kommunikationstheorie verdeutlicht das «Eisbergmodell» schön die

«Wenn wir reden, sind nur gerade zwanzig Prozent unserer Botschaft für das Gegenüber erkennbar.»

Patrizia Brosi

EINFACH MAL NUR ZUHÖREN
«Wir neigen dazu, rasch Ratschläge zu erteilen», sagt Patrizia Brosi.

CERES **ERKÄLTUNGS-KOMPLEX**

/ Bei grippalen Infekten mit Erkältungssymptomen
/ Fieber & Schüttelfrost
/ Husten

Dies ist ein zugelassenes Arzneimittel, lesen Sie die Packungsbeilage.
Zulassungsinhaberin: Ceres Heilmittel AG, 8593 Kesswil, Schweiz.

Gibt es Regeln für die Körpersprache?

«Nur in schlechten Ratgebern», sagt Patrizia Brosi und lacht laut. Die Körpersprache eines Menschen sei so individuell und gehöre zu seinem Charakter und Temperament, so dass es keinen Sinn mache, starr festgelegte Regeln aufzustellen. «Gerade die Hände sind direkt mit unseren Emotionen verbunden. Wenn zum Beispiel jemand, der gerne mit den Händen spricht, dies unterdrückt, wirkt es meist vor allem komisch.» Ihr einziger Tipp: Bei einem Vortrag mit beiden Beinen gut verankert am Boden stehen – das überträgt sich auch auf den Inhalt. Interessant zu wissen: In der Entwicklung des Menschen war die Körpersprache zuerst da, erst danach kamen die Worte. «Darum schenken wir der Körpersprache oft mehr Glauben als Worten.»

menschliche Interaktion. Wie bei einem Eisberg, von dem nur der kleinste Teil über der Wasseroberfläche sichtbar ist, verhält es sich auch in Gesprächen. Wenn wir reden, sind nur gerade zwanzig Prozent unserer Botschaft für das Gegenüber erkennbar. Der grösste Teil, unsere persönlichen Werte und Bedürfnisse, schwingt nonverbal mit. «Um was geht es hier wirklich?», fragt man sich vielleicht manchmal während eines Gesprächs, wenn so viel Unausgesprochenes zwischen den Beteiligten liegt. Hier kommen wir nochmals zurück auf den Anspruch auf Perfektion, auf das Wahren einer Fassade, das für viele Menschen so essenziell ist. Patrizia Brosi ist überzeugt, dass zu einem guten Gespräch auch das Zeigen von Verletzlichkeit gehört. Es brauche dafür Selbstreflexion und Ehrlichkeit mit sich selbst. «Sich getrauen, das Unperfekte zu zeigen, über Zweifel und Sehnsüchte zu sprechen, braucht sehr viel Mut. Aber letztlich ist nur so eine Verbindung zwischen Menschen möglich.»

Alle rezeptfreien Medikamente gibt es in der Drogerie!

... tolle Lehrstellen übrigens auch.

Hier finden Sie Ihre Drogerie!

KONFLIKTLÖSER
Reto Studer waltet im Kanton Aargau auch als Friedensrichter.

Gehört werden

Zurück zu Reto Studer. Neben seiner Rolle als Pfarrer und Seelsorger wurde er im Juni 2023 zum Friedensrichter gewählt. Wie in vielen anderen Kantonen wird dieses Amt im Aargau von Laien ausgeführt. Studer hat zwar Staatsrecht studiert, aber dies sei nicht relevant für die Fälle, die dort besprochen würden, sagt er. Es brauche vor allem Fingerspitzengefühl, aufmerksames Zuhören – und Hartnäckigkeit. Oft geht es um Rechnungen, die nicht bezahlt werden, oder um Streitigkeiten unter Nachbarn. «Mein Anspruch ist, dass wir eine Lösung finden, auch wenn die Verhandlung einmal drei Stunden lang dauert oder ein zweiter Termin nötig ist», sagt Studer. «Und ich möchte die tiefer liegenden Probleme eines Konflikts ansprechen – denn darum geht es meist.»

Er erinnert sich zum Beispiel an einen Fall, bei dem ein Hauseigentümer im Clinch mit einem Bauunternehmen stand, das auf dem Nachbarsgrundstück tätig war und beim Betonschneiden seine Solarpanels verunreinigt hatte. Der Mann reklamierte wiederholt beim Bauunternehmen, nicht immer diplomatisch. Irgendwann erhielt er keine Antwort mehr und klagte um Geld. «Als die beiden Parteien bei mir sassen, erkannte ich im Gespräch, dass es gar nicht um das Geld ging.» Der Hauseigentümer wollte vor allem gehört werden – was er durch die Verhandlung beim Friedensrichter erreichte. Das Bauunternehmen war sich seines Fehlverhaltens bewusst, hatte sich aber an der Art des Reklamierens gestört und deshalb nicht mehr reagiert. «Sie haben doch gern Katzen», sagte der Beklagte plötzlich zum Hauseigentümer. «Nennen Sie uns ein Tierheim und wir bezahlen die Summe dort ein.» Darauf hätten sich die beiden dann geeinigt. «Das war eines meiner Highlights. Wir hatten eine Lösung – und das Tierheim profitierte auch noch davon!»

Mehr Ehrlichkeit hilft

Wie Patrizia Brosi plädiert auch Reto Studer dafür, offener und ehrlicher miteinander zu sprechen. «In unserer Gesellschaft zeigt man sich nicht gerne verletzlich, alles ist perfekt, niemand hat Probleme mit dem Älterwerden, mit den Kindern läuft alles reibungslos … Da entsteht rasch das Gefühl, man sei der einzige, bei dem nicht alles rund läuft.» Als Pfarrer und Seelsorger versucht er stets, etwas von sich persönlich preiszugeben, zum Beispiel erwähnt er in unserem Gespräch, dass er eben eine Scheidung hinter sich habe. Er weiss, wie hilfreich diese Ehrlichkeit für andere Menschen sein kann. Jedes Mal, wenn Reto Studer im «Wort zum Sonntag» offen über sich spricht, erhält er die meisten Rückmeldungen und Briefe. «Viele Zuschauende sind so froh, dass jemand öffentlich zugibt, dass ihn das Leben auch mal überfordert. Sie fühlen sich mit ihren Problemen sofort weniger allein.» |

Eine Anleitung zum aktiven Zuhören

Die folgenden Schritte helfen, aktiver zuzuhören. Man muss dabei nicht Schritt für Schritt vorgehen.

- **Bejahungssignale:** Kleine Zeichen wie «Aha», «Ja» oder Nicken zeigen Interesse und geben dem Gegenüber Raum. Passiert meist automatisch, wenn man vertieft in ein Gespräch ist.
- **Verständnisfragen stellen:** Offene W-Fragen («Wer? Was? Warum?») signalisieren Interesse und vertiefen das Gespräch.
- **Paraphrasieren:** Mit eigenen Worten zusammenfassen, was gesagt wurde («Du meinst also …?»), zeigt Wertschätzung und klärt Missverständnisse.
- **Gefühle verbalisieren:** wahrnehmen und benennen, was unter der Sachebene mitschwingt («Ich kann mir vorstellen, dass dich das beschäftigt.»)

Illustrationen: Image by jemastock on Freepik, Image by freepik on Freepik