Aktives Zuhören

Vom Hören über das Hinhören zum aktiven Zuhören

Die Idee, die das Aktive Zuhören ausmacht, kann man als ein «einfühlendes Verstehen-Wollen» umschreiben. Es soll versucht werden, sich dabei in die Gefühls- und Gedankenwelt des Gesprächspartners einzufühlen und ihn ganz zu verstehen. Als Zuhörer wird vermittelt: *«Ich habe nicht nur verstanden, was du sagst, sondern auch, wie du es meinst und wie dir dabei zumute ist.»* Im besten Fall kann uns dadurch eine zunächst unangemessen erscheinende Verhaltensweise des anderen, als aus seiner Sicht durchaus folgerichtig, verständlich werden. Es wird also versucht für eine begrenzte Zeit, die Welt aus den Augen des anderen zu sehen.

Aktives Zuhören bedeutet:

- versuchen, sich in den Gesprächspartner einzufühlen
- beim Gespräch mitdenken
- der Gesprächspartnerin Aufmerksamkeit und Interesse entgegenbringen

Zuhören heisst noch nicht zustimmen. Indem versucht wird, den Standpunkt des Gegenübers für eine bestimmte Zeit **ein**zunehmen, bedeutet das nicht, dass man auch gleichzeitig den Standpunkt **über**nehmen muss. Man kann sehr wohl mit aller Gründlichkeit den Standpunkt des Gesprächspartners erkunden, um ihn möglichst genau zu verstehen ohne seinen eigenen Standpunkt zu verlassen. In einer kontroversen Diskussion ist das Aktive Zuhören besonders wichtig. Es ist aber auch eine Herausforderung, denn im Eifer des Gefechts neigen viele Menschen (in unserem Kulturkreis) dazu, statt genau zuzuhören, sich mit neuen Gegenargumenten zu rüsten.

«Die meisten Leute hören nicht zu, um zu verstehen; sie hören zu, um zu antworten.»

(Stephen Covey)

Die drei Stufen des Aktiven Zuhörens

I Stufe: Beziehungsebene "Ich bin ganz Ohr"

Zunächst signalisiere ich dem Gesprächspartner auf der Beziehungsebene: «Ich bin jetzt ganz Ohr». Ich wende mich dem anderen zu, nicht nur im übertragenen, sondern auch im tatsächlichen Sinne, und stelle Blickkontakt her. So genannte «Telefonlaute» (Hmm, ja, aha) signalisieren meine Aufmerksamkeit. Nichts davon sollte überlegt und mechanisch eingesetzt werden. Fehlen aber diese Aufmerksamkeitssignale, wird sich der Gesprächspartner früher oder später fragen, wie es ja am Telefon beim Fehlen einer Rückmeldung tatsächlich geschieht, ob die Leitung noch steht.

II Stufe: inhaltliches Verständnis "Auf den Punkt bringen"

In dieser Aufmerksamkeit findet dann das Aktive Zuhören inhaltlich statt: Ich fasse die Kernaussagen in meinen Worten zusammen und überprüfe dadurch mein inhaltliches Verständnis. Auch dies sollte nicht mechanisch, papageienhaft geschehen, sondern immer dann, wenn ich den Eindruck habe, es liege eine wichtige Aussage vor. Bei sehr flüssigen Rednern kann das auch bedeuten, dass ich ab und zu unterbrechen muss, um den Anschluss nicht zu verpassen und um ein «ja, genau» abzuholen:

- *«Darf ich Sie an dieser Stelle kurz unterbrechen… Was ich bis jetzt verstanden habe ist… Ist dem so?»*
- *«Ja, genau!»*

III Stufe: Gefühle verbalisieren "Aus dem Herzen sprechen"

Die dritte Stufe des Aktiven Zuhörens besteht in der Kunst, dem anderen «aus dem Herzen zu sprechen». Dazu gehört es die Gefühle, welche das Gegenüber ausdrückt, sei es verbal oder nonverbal, in Worte zu fassen:

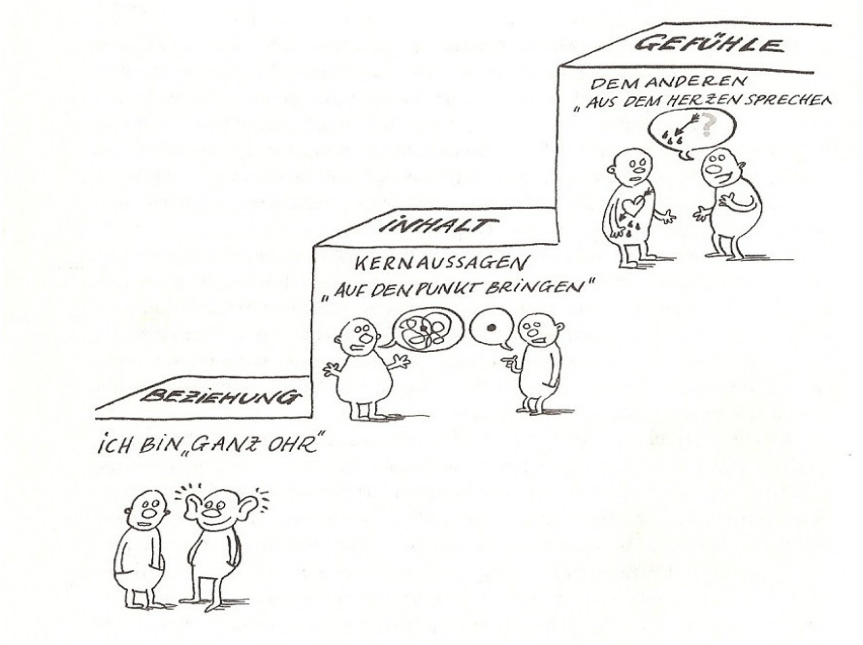
- *«…und Sie sind darüber ziemlich ärgerlich(?!)»*

Diese Vermutung kann ich als Zuhörer auch dann anstellen, wenn der Gesprächspartner seinen Ärger selbst noch nicht ausgesprochen hat, ich aber den Ärger durch den Tonfall oder durch die Körpersprache wahrnehme. Auch wenn meine Vermutung nicht genau ins Schwarze trifft, lade ich damit meinen Gesprächspartner zur Präzisierung ein:

- *«Nein, der Ärger ist schon verflogen, jetzt bin ich nur noch enttäuscht.»*

Die Verbalisierung von Gefühlen durch mich als Zuhörer soll als Reflektion dienen, durch den das Gegenüber mehr Klarheit über sich selbst gewinnen kann. Nimmt der

Gesprächspartner meine Vermutung nicht an, war das Angebot (noch) nicht das Richtige. Es hat keinen Sinn, auf meinen Gefühlsvermutungen zu bestehen, um dem Anderen zu beweisen, dass er doch so fühlt, wie man denkt – selbst wenn dem so wäre!



(vgl. von Thun, 2000. S. 72)

Kurz zusammengefasst

Beim Aktiven Zuhören fühlt sich die Zuhörerin in die Gedanken- und Gefühlswelt des Gegenübers ein. Sie wiederholt dabei in eigenen Worten zusammenfassend, was gesagt und vor allem gemeint wurde und überprüft ihre Wahrnehmung. Das Ziel ist, dass sich das Gegenüber nicht nur gehört, sondern vor allem auch emotional verstanden fühlt.

Regeln zum aktiven Zuhören:

- Zeit und Geduld haben
- Nicht selber sprechen: Sie können nicht oder nur ungenügend zuhören, wenn Sie selber reden
- Versetzen Sie sich in die Lage Ihres Vis-à-vis:
  Versuchen Sie mit ihren/seinen Gedanken und nicht mit Ihren eigenen zu gehen
- Präsenz und Blickkontakt
- Nonverbales Gesprächsverhalten:
  Versuchen Sie bewusst wahrzunehmen, was er oder sie Ihnen auf dieser Ebene mitteilt.
  Nehmen Sie auch Ihre Reaktion darauf wahr.

Technik für das aktive Zuhören:

- Paraphrasieren: Mit eigenen Worten die Aussage wiederholen
- Verbalisieren: Gefühle des Gegenübers spiegeln
  Beispiel: „ Das hat dich masslos geärgert."
- Nachfragen: „Nachdem du das gesagt hast, wie hat dann die Kollegin reagiert?"
- Zusammenfassen
- Klären: „Du hast gesagt, du hättest sofort reagiert. War das noch am gleichen Tag?"
- Weiterführen: Wie hat sich die Kollegin nachher zu dir verhalten?"
- Abwägen: „Was war für dich schlimmer, die ewigen Auseinandersetzungen oder das Nicht-Beachtet-werden?