



Die vier Arten des Zuhörens¹

1 „Ich verstehe – Zuhören“

Hierbei handelt es sich im Grunde genommen gar nicht um Zuhören, sondern um den **Auftakt zum eigenen Sprechen**. Weil es jedoch als unhöflich gilt, dem anderen direkt ins Wort zu fallen, hat es sich eingebürgert, in mit einer netten Floskel zum Schweigen zu bringen, wie das „Ich verstehe ...“ oder auch das „Ja, da haben Sie Recht aber ...“ oder das beliebte „Ja, da bin ich ganz deiner Meinung, weißt du, ich ...“ und ähnliche Formulierungen.

Man kann beim „Ich verstehe“ – Zuhören sehr schön beobachten, dass vor dem Sprechen, als nichtverbaler Auftakt, in der Regel ein Kopfnicken, ein leichtes Vorbeugen oder Aufrichten und ein Luftholen vorangeht – alles Zeichen, nun selbst zum Zuge kommen zu wollen.

Nichts gegen echtes Verstehen, aber hinter der Formulierung „Das kann ich verstehen“ oder „Ich verstehe das“ kommt dann nichts Weiteres, sozusagen ein sprachlicher Punkt. Bei diesem Pseudo-Zuhören verwundert, wie unbekümmert die Beteiligten aneinander vorbeireden und sich mit konventionellen Redewendungen abspeisen bzw. ein Zuhören vorgaukeln lassen.

2 Aufnehmendes Zuhören

Dabei geht es darum, die Aufmerksamkeit auf Worte und Töne richten. Diese Aufmerksamkeit gilt es, **hör- und sichtbar zu zeigen**, damit der Gesprächspartner wahrnimmt, dass ihm aufnehmend zugehört wird.

Dazu gehört zunächst einmal das Schweigen. Dabei muss zwischen „Schweigen“ und „echtem Schweigen“ unterschieden werden, denn auch ohne zu sprechen sind wir in der Lage,

- einen Kommentar zum Gehörten abzugeben, z. B. durch hörbar lautes Ausatmen oder leichtes Kopfwiegen oder gar –schütteln
- unsere Ungeduld zum Ausdruck zu bringen, z.B. durch rasches Luftholen und Nach-vorn-Beugen

¹ aus: Christian-Rainer Weisbach, Professionelle Gesprächsführung, dtv, München, 2008.

- unser Desinteresse kundzutun, indem wir uns mit etwas anderem beschäftigen oder interessiert woanders hinschauen.

Echtes Schweigen richtet die Aufmerksamkeit auf den Gesprächspartner. Wie stark diese Aufmerksamkeit ist, wird an unserem Blickkontakt sichtbar. Dem Sprechenden in die Augen zu schauen, ohne ihn jedoch anzustarren, gekoppelt mit einem leichten Kopfnicken drückt aus, dass wir aufnehmend zuhören. Das Kopfnicken muss nicht Zustimmung bedeuten, drückt aber aus, dass wir gedanklich mitgehen.

Fehlt dieser Blickkontakt, wie zum Beispiel am Telefon, braucht es zum hörbaren Ausgleich durch kleine Zuhörfloskeln wie „Mhm“, „Aja“, „So“, „Ach“, „Ja“, „Nein“ usw. Wenn es am Telefon eine Weile still ist und kein „Mhm“ kommt, stellt der Sprechende die Frage: „Bist du noch dran?“

3 Umschreibendes Zuhören

Beim Umschreiben wird das Gehörte **mit eigenen Worten wiedergegeben**. Das klingt sehr viel einfacher, als es tatsächlich ist. Wir sind in der Lage, ohne weitere Übung ganze Sätze wörtlich zu wiederholen. Dabei müssen wir den Inhalt nicht einmal verstanden haben.

Sollen wir jedoch mit eigenen Worten sagen, was wir verstanden haben, was bei uns angekommen ist, kommen wir ohne Übung in der Regel nicht sehr weit.

Umschreibendes Zuhören ist die einfachste Möglichkeit, **Missverständnisse bereits von Anfang an zu vermeiden**. Manch einer mag einwenden, dass eine derartige Erwiderung nichts Neues ins Gespräch bringt und darum weitgehend überflüssig sei. Wer jedoch einmal als Betroffener erlebt hat, wie wohltuend umschreibendes Zuhören sein kann, lässt diesen Einwand nicht mehr gelten. Wer das Gehörte mit eigenen Worten wiederholt, fördert das Gespräch aktiv.

Folgende Einstiegsformulierungen eignen sich für das umschreibende Zuhören:

„Dir ist wichtig, dass ...“

„Verstehe ich dich richtig, dass ...“

„Du meinst, wenn ...“

„Ich habe jetzt verstanden, dass du...“

„Was du sagst, fass ich so auf ...“

„Wenn ich das richtig erfasst habe, dann geht es dir darum ...“

Die größte Schwierigkeit beim umschreibenden Zuhören liegt wohl darin, für einen Moment die eigene Meinung, Ansicht, Bewertung oder Fragen und Ratschläge zurückzuhalten. Diese große Schwierigkeit erklärt sich auch mit der Tatsache, dass wir fähig sind, 400 Worte in der Minute geistig zu verarbeiten. Menschen sprechen aber nur 200 Wörter in der Minute, das lastet unsere Kapazitäten bei weitem nicht aus.

In den scholastischen Disputationen im 13. Jahrhundert wurde auf wissenschaftlicher Ebene mit einer Spielregel diskutiert. Jemand durfte erst dann auf den Einwurf des Gesprächspartners antworten, wenn er die gegnerische Position mit eigenen Worten wiederholt hatte und der Gesprächspartner sich vergewissern konnte, dass diese Zusammenfassung zutreffend ist.

Übung

Vereinbare mit deinem Gesprächspartner ein Thema, zu dem ihr kontroverse Standpunkte habt und diskutiert miteinander nach der Regel: Es darf erst entgegnet werden, nach dem mit eigenen Worten wiedergegeben wurde, was der Partner mit seiner letzten Äußerung gesagt hat und wenn dieser durch ein klares „Ja“ zu verstehen gibt, dass er sich inhaltlich verstanden fühlt.

4 Aktives Zuhören

Die hohe Kunst des Zuhörens ist das aktive. Hierbei wird nicht nur auf das geachtet, was der andere sagt, sondern wie der andere spricht und sich verhält. Gefühle, Hoffnungen und Wünsche werden meist nicht direkt formuliert, doch schwingen sie in fast jeder Äußerung mit.

Beim aktiven Zuhören fragen Sie sich im Stillen:

- „Was empfindet mein Gesprächspartner?“
- „Was ist ihr an dem, was sie gerade äußert, so wichtig?“
- „Was beschäftigt sie daran so sehr?“
- „Welches Interesse will er damit verfolgen?“
- „Wie ist ihr zumute?“

Anders als beim umschreibenden Zuhören geben wir nicht die ganze Aussage wider, sondern versuchen knapp, das **in Worte zu fassen, was gefühlsmäßig mitschwingt**. Wir signalisieren, dass wir die Empfindungen des Partners mitbekommen haben und zeigen, dass wir uns ganz auf unser Gegenüber einstellen wollen. Dadurch entsteht ein Klima der **Verbundenheit** und des **Vertrauens**.

Ziel dieser Gesprächsführung ist die Schaffung einer Atmosphäre, in der sich der andere **verstanden** fühlt.

Manchmal versuchen wir unseren unvernünftigen Gesprächspartner, durch unsere Antwort zu korrigieren. Aber zeigen wir Einfühlung durch aktives Zuhören, dann zeigt der Gesprächspartner sehr oft von selbst einen Perspektivenwechsel. Er braucht sich nicht zu verteidigen, sondern kann aufgrund unseres Feedbacks ein Stück seine eigene Sichtweise hinterfragen.

Übung

Wie kann man auf folgende Beispielsätze aktiv zuhörend antworten:

„Wir reden als Familie jetzt schon seit Monaten davon, dass wir uns zusammensetzen und darüber reden. Das wird nie passieren.“

„Ich kann mir nicht vorstellen, wie wir das alles noch rechtzeitig schaffen wollen.“

„Du kommst immer unpünktlich.“

„Du lässt die Kinder immer so lange aufbleiben, und am nächsten Tag kommen sie nicht aus den Federn.“

Nehmt euch als Partner abwechselnd Zeit, reale Situationen eurer Beziehung zu besprechen und übt euch abwechselnd im aktiven Zuhören.