

Zuhören ist mehr als Schweigen

Grundlagen des „aktiven Zuhörens“

„Aktives Zuhören“ scheint zunächst ein Widerspruch in sich zu sein. Denn gerade die Phase des Zuhörens ist doch diejenige, die vielen Menschen vor allem deshalb so schwer fällt, weil der andere am Zug ist und man selber schweigen muss. Diese Grundhaltung merkt man dem „Zuhörer“ dann auch oftmals an: mit angespanntem Körper, zunehmend gequältem Blick und kurzer Schnappatmung wartet man dann auf die erste Gelegenheit, dem anderen ins Wort zu fallen und selber wieder „aktiv“ werden zu können. Ein derartiges Verhalten beim Zuhören vergiftet das Gesprächsklima, stiftet Aggressionen im Verhältnis der Gesprächspartner und behindert einen konstruktiven Gesprächsverlauf und damit das Erreichen der beiderseitigen Gesprächsziele.

Von daher ist das richtige Zuhören eine elementare Kommunikationstechnik. Doch das richtige Zuhören ist nicht nur eine Technik: vielmehr erfordert es eine geänderte Einstellung, eine konstruktive Grundhaltung gegenüber meinem Gesprächspartner.



Sehen Sie es doch einmal so:

Während Sie dem anderen Zuhören, können Sie sich selbst entspannen. Sie sind zeitweise von Ihrer „Bringepflicht“ befreit; nicht Sie sondern Ihr Partner muss eine gutdurchdachte Argumentation, gefällige Formulierungen und interessante Informationen bringen. Zudem bietet Ihnen nur die Phase des Zuhörens die Möglichkeit, etwas Neues zu erfahren und neue Einsichten zu gewinnen. Haben Sie schon jemals während Sie redeten etwas erfahren, was Sie noch nicht wussten? Sehen Sie. Zuhören ist eine große Chance. Häufig sind die besten Zuhörer die erfolgreichsten Kommunikatoren.

Unter dem Begriff „aktives Zuhören“ werden drei verschiedene Aspekte guter Zuhörtechnik zusammengefasst:

- nonverbale und verbale Ermutigungssignale;
- Techniken des „Paraphrasierens“;
- das „einfühlende Zuhören“.

Ermutigungssignale

Vermitteln Sie Ihrem Gesprächspartner, dass Sie an dem interessiert sind, was er Ihnen zu sagen hat. Dadurch vermitteln Sie ihm, dass er nicht damit rechnen muss, willkürlich unterbrochen zu werden und sich entspannter auf das Gespräch einlassen kann.

Verbale-Signale

„aha“, „ja“, „mhm“, „sehr interessant“, „und weiter“, „nein wirklich“, „tatsächlich“
Seien Sie dabei aufrichtig und vermeiden Sie stereotype Wiederholungen.

Non-verbale Signale

entspannte Körperhaltung, Blickkontakt, aufmunternde, freundliche Blicke, leichtes Kopfnicken, offene Armhaltung, ruhige geschlossene Lippen.

Paraphrasieren

„Paraphrasieren“ bedeutet, die Aussage des anderen mit eigenen Worten sinngemäß wiedergeben. Damit können Sie den Gesprächspartner in seinem Reflexionsprozess unterstützen und zugleich sicherstellen, dass Sie ihn richtig verstanden haben, also keine Missverständnisse den weiteren Gesprächsverlauf beeinflussen können.

Konzentrieren Sie sich dabei auf das Wesentliche, auf den Kern der Aussage Ihres Gesprächspartners (Zusammenfassen).

Beispiel:

Teilnehmer: *„Also ich weiß nicht, ob wir jetzt hier so weiterkommen. Das ist ja alles ganz schön kompliziert, und mir raucht schon der Kopf. Wir sind ja jetzt schon seit einer Stunde dran. Ich kriege das alles im Moment gar nicht mehr mit.“*

Moderator: *„Du meinst also, wir sollten jetzt erst einmal eine Pause machen?“*

Teilnehmer: *„Ja genau.“*

Das „einfühlende Zuhören“

Im Fachjargon wird das „einfühlende Zuhören“ als „Verbalisieren emotionaler Erlebnisinhalte“ bezeichnet. Das bedeutet, Sie versuchen dem Gesprächspartner wohlwollend zuzuhören und ihm wiederzuspiegeln, was Sie gehört und vom Gefühlsausdruck verstanden haben. Dabei müssen Sie „zwischen den Zeilen des Gesagten lesen“ und sich in den anderen einfühlen können (Empathiefähigkeit). Also kommt es darauf an, die Perspektive des anderen zu übernehmen und genau abzuwägen, was der andere gemeint hat, ohne mehr in seine Worte hineinzulegen, als gesagt wurde.

Das einfühlende Zuhören will emotionale Anteile in den Botschaften des Gesprächspartners thematisierbar machen, um Verständnis und Wertschätzung zu signalisieren und das Gespräch auf den „eigentlichen“ Kern zuzusteuern, der allzu häufig hinter Sachaussagen und „Du-Botschaften“ versteckt wird und deshalb oft verborgen bleibt.

Das einführende Zuhören ermöglicht der anderen Person, tiefer in etwas einzudringen, eigenen Gedanken und Gefühlen nachzuspüren und eigene Lösungen zu entwickeln.

Die Problemlösungen, die dadurch gefunden werden, haben eine größere Chance der Realisierung, weil sie vom Gesprächspartner selbst kommen. Eine Person, der einführend zugehört wird, wird nicht in eine Verteidigungsposition gedrängt. Dadurch bleibt eine wohlwollende und konstruktive Gesprächsatmosphäre erhalten.

Das einführende Zuhören ist aber kein „Allheilmittel“. Es erfordert eine echte Achtung der Meinung und Sichtweise des anderen. Es sollte insbesondere dann nicht angewendet werden, wenn Sie, z.B. wegen Zeitmangels, gerade nicht bereit sind, sich mit Problemen des anderen auseinanderzusetzen, oder wenn Sie zu diesen Problemen keine ausreichende emotionale Distanz haben (z.B. Ihr Partner/Ihre Partnerin gesteht Ihnen gerade einen Seitensprung). Das einführende Zuhören verbietet sich auch dann, wenn es dem anderen gerade darauf ankommt, Ihre Meinung bzw. Reaktion zu erfahren. Insofern könnte das einführende Zuhören von Ihnen natürlich auch dazu missbraucht werden, sich elegant herauszuhalten und den Gesprächspartner „am ausgestreckten Arm verhungern“ zu lassen.

Beispiel zum einführenden Zuhören

(nach Dr. Siegfried Rosner, Trainingbuch Wirkungsvolle Kommunikation, 1999)

Geschäftsführer zu einem Vereinsmitglied, das ihm eine umfangreiche Auflistung von PKW-Fahrten zu pflegebedürftigen Personen vorlegt, und um die satzungsgemäße Erstattung der Kosten bittet:

Geschäftsführer: *„Wie kommt man bloß zu so vielen Fahrten. Sie horten so was wohl?“*

Mitglied (überhört den Vorwurf und reagiert einführend zuhörend):

„Sie wundern sich, wie ich zu diesen Besuchen komme.“

Geschäftsführer: *„Ja, Sie sind doch außerdem noch ganztags berufstätig, wenn ich richtig informiert bin. Ich weiß gar nicht, woher Sie die Zeit für so viele Besuche nehmen.“*

Mitglied: *„Sie hören sich ganz skeptisch an.“*

Geschäftsführer (lässt von den Vorwürfen ab und spricht für sich): *„Ja, ich würde auch gerne mal ein paar Tage frei nehmen und wieder unter Menschen kommen. Aber die Arbeit erschlägt mich.“*

Mitglied: *„Ich habe fast den Eindruck, eigentlich beneiden Sie mich.“*

Geschäftsführer: *„Ja, das kann man so sagen. Wenn ich diesen Berg von Abrechnungen hier sehe, den ich noch erledigen muss, wünschte ich mir manchmal, ich hätte mir einen einfacheren Job ausgesucht.“*

Mitglied: *„Im Moment ist es Ihnen wirklich zuviel, was da auf Ihrem Schreibtisch liegt.“*

Geschäftsführer: *„Ja, allerdings! Meine Frau beschwert sich schon, dass ich mit dem Verein verheiratet bin, weil ich immer so spät nach Hause komme. Aber jetzt muss ich wieder ran. Schönen Abend!“*

Gerade der Verzicht des Mitglieds auf empörte Verteidigung oder Rechtfertigung kombiniert mit Einführendem Zuhören fördert hier die eigentliche Klärung der „Vorwürfe“ des Geschäftsführers.

Die fünf Gesprächspausen

<i>Art</i>	<i>Bedeutung</i>	<i>Signale</i>	<i>Reaktion</i>
„Sie sind dran“	Redepartner ist fertig mit seinem Beitrag und wünscht, dass Sie fortfahren.	Der Redepartner schweigt, nimmt Blickkontakt auf und nickt Ihnen kaum merklich zu.	Sie beginnen mit Ihrem Redebeitrag.
„Ich denke jetzt nach“	Redepartner hat seinen Beitrag unterbrochen, um nachzudenken.	Der Redepartner schaut mit entspanntem Blick nach schräg oben. ¹	Gönnen Sie dem Redepartner die Pause. Schweigen Sie, bis er fortfährt oder „Sie sind dran“ signalisiert.
„Ich sinne nach“	Redepartner hört „in-sich-hinein“.	Der Redepartner blickt sehr entspannt schräg nach unten.	Warten Sie entspannt ab, bis Ihr Partner weiterspricht oder „Sie sind dran“ signalisiert.
„Das ist mir peinlich“	Redepartner hört auf zu reden, weil er sich schämt oder etwas „ausgeplaudert“ hat, was er nicht sagen wollte/durfte.	Der Redepartner blickt mit starrem Blick und gesenktem Kopf direkt nach unten.	Sie können die peinliche Gesprächspause hilfreich beenden, indem Sie das Thema wechseln.
„Lass uns jetzt schweigen“	Redepartner hat seinen Beitrag geendet und möchte die Stille gemeinsam genießen.	Der Redepartner blickt in die unbestimmte Ferne.	Schweigen Sie zusammen mit dem Redepartner, bis er Sie auffordert weiterzusprechen.

¹ Experiment: Bitten Sie einen Bekannten, Ihnen in die Augen zu blicken und dabei zu rechnen: (3 plus 2 - mal 2 - plus 3 - mal 17).

Übrigens:

In gleicher Weise können Sie auch dann auf Ihren Gesprächspartner reagieren, wenn Sie gerade sprechen. Versuchen Sie einmal, mit Sprechen innezuhalten, wenn Ihnen Ihr Gesprächspartner mit seinem Blick für mehr als 6-10 Sekunden Nachdenken oder Nachsinnen signalisiert. Sprechen Sie erst weiter, wenn Ihr Gesprächspartner den Blickkontakt wiederherstellt. Sie werden dann merken, wie Ihre Gespräche tiefer und vertrauensvoller werden.