

Systemische Coaching Ausbildung Inkonstellation

Abschlussarbeit

Die Kunst des aktiven Zuhörens

„Die Feinsten und Gefälligsten begnügen sich damit, während man es ihrem Auge und Ausdruck ansehen kann, dass ihre Gedanken nicht bei unserer Rede sind, sondern sich eifrig mit dem beschäftigen, was sie sagen wollen. Sie sollten bedenken, dass es ein schlechtes Mittel ist, anderen zu gefallen oder sie zu gewinnen, wenn man sich selbst so sehr zu gefallen sucht, und dass die Kunst, gut zuzuhören und treffend zu antworten, die allerhöchste ist, die man im Gespräch zeigen kann.“

Francois de la Rochefoucauld (1613–1680)

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird im Folgenden auf die gleichzeitige Verwendung weiblicher, männlicher und diverser Sprachformen verzichtet und das generische Maskulinum verwendet. Es sind jedoch stets alle Geschlechter gleichermaßen gemeint.

Einleitung

Neulich habe ich eine Situation in der Bahn beobachtet. Zwei Personen, die offenkundig zusammengehörten, saßen sich gegenüber. Während die eine Person davon erzählte, wie ihr Tag gewesen ist und wie sehr sie sich über eine Situation auf der Arbeit geärgert hatte, schaute die andere Person immer wieder auf ihr Handy und reagierte hin und wieder, indem sie ein paar Laute von sich gab. Hellhörig wurde ich als die mitteilende Person plötzlich in einem gereizten, fast schon provokanten Ton fragte: „Hörst du mir eigentlich zu?“. In diesem Moment erwischte ich mich dabei, dass ich die Situation für mich bereits im Sinne des Axioms von Paul Watzlawick „Man kann nicht nicht kommunizieren“ eingeordnet hatte. Watzlawick hat es sehr treffend formuliert:

„Man kann sich nicht nicht verhalten. Daraus folgt, dass man, wie immer man es auch versuchen mag nicht nicht kommunizieren kann. Handeln oder Nichthandeln, Worte oder Schweigen haben alle Mitteilungseigenschaften: Sie beeinflussen andere, und diese anderen können ihrerseits nicht nicht auf diese Kommunikation reagieren und kommunizieren damit selbst.“¹

Auf mich wirkte die Person aufgrund ihrer Körperhaltung und ihrer Nebenbeschäftigung mit dem Handy eindeutig so, als sei sie gerade nicht dazu aufgelegt, eine Konversation zu führen, geschweige denn interessiert zuzuhören. Bis zu der gezielten Nachfrage, hatte ich auch nicht den Eindruck als sei es der mitteilenden Person wichtig, dass ihr Gegenüber ihr aufmerksam zuhört. Es schien mir eher als würde die Person versuchen, ihrem eignen Ärger Luft zu machen. Ich fragte mich also, ob die Frage nur der Provokation diene und war gespannt auf den weiteren Verlauf. Der Dialog gestaltete sich ungefähr folgendermaßen:

„Klar!“

„Sieht aber nicht so aus“

„Ich bin Multitasking, weißte doch“.

„Was habe ich denn gerade erzählt?“

„Soll ich jetzt ernsthaft wiederholen, was du gesagt hast?“

„Ne, aber du könntest ja ruhig auch mal etwas dazu sagen“.

...

¹ Paul Watzlawick, Menschliche Kommunikation, 2007, S. 51

Die beiden Personen schienen in der Situation jeweils ganz unterschiedliche Bedürfnisse und Einstellungen gegenüber der Gesprächssituation zu haben, die vom jeweils anderen nicht wahrgenommen oder anders interpretiert wurden.

Ich erinnerte mich an ähnliche Gesprächssituationen, die ich bereits im privaten sowie im beruflichen Kontext erlebt habe. Es ist kein schönes Gefühl, wenn man den Eindruck gewinnt, dass einem nicht zugehört wird – insbesondere dann nicht, wenn es um ein emotional aufgeladenes Thema geht. Wenn Menschen reden, vermitteln sie Informationen und offenbaren bewusst oder unbewusst Gefühle – natürlich erwarten sie darauf eine Reaktion ihres Gegenübers und zwar in erster Linie Verständnis, im besten Fall sogar Anteilnahme. Empfundenes Desinteresse führt oft zu Frust und Geiztheit.

Aus diesen Gedanken heraus fasste ich den Entschluss, mich im Rahmen der Abschlussarbeit intensiver mit der zwischenmenschlichen Kommunikation auseinanderzusetzen. Für mich ist das Thema spannend, da Kommunikation das Bindeglied zwischen Menschen ist und gleichzeitig ein Werkzeug zur eigenen Zielerreichung.

In dieser Arbeit werden anhand zweier Kommunikationsmodelle die Herausforderungen in der Kommunikation herausgestellt. Anschließend werden verschiedene Arten des Zuhörens in den Blick genommen, bevor dann das aktive Zuhören fokussiert und auf dessen Anwendungsbereich, die einzunehmende Grundhaltung und verschiedene Techniken im Zuge des aktiven Zuhörens eingegangen wird.

Kommunikation und ihre Tücken

In der zwischenmenschlichen Kommunikation kommt es oft unfreiwillig zu Missverständnissen. Menschen fühlen sich missverstanden oder reden aneinander vorbei. Sie schweifen mit den Gedanken ab, lassen sich ablenken, bekommen nur die Hälfte mit, hören nicht richtig zu, was gesagt wird oder verstehen das, was sie vermeintlich verstehen wollen oder verfolgen eine eigene Agenda. Nicht selten ist die Art und Weise des Zuhörens der Grund dafür, dass wir etwas sprichwörtlich in den falschen Hals bekommen oder unser Gegenüber den Eindruck gewinnt, wir seien desinteressiert. Konflikte sind hier vorprogrammiert. Doch wie kommt es dazu?

Jede Kommunikationssituation besteht aus mindestens zwei Agierenden: einem Sender (Sprecher) und einem Empfänger (Zuhörer). Im Laufe eines Gesprächs findet ein Austausch von Botschaften oder Informationen zwischen den Personen statt, sodass sie die Rollen kontinuierlich wechseln. Als Kommunikationsmittel werden neben Lauten und Worten, auch nonverbale Zeichen, z. B. die Körpersprache eingesetzt.

Nach Paul Watzlawick beinhaltet jede Art der Kommunikation sowohl inhaltliche Aspekte als auch Aspekte der zwischenmenschlichen (sozialen) Beziehung. Diesen Ansatz erweiternd, hat Friedemann Schulz von Thun das Modell des Kommunikationsquadrats, auch bekannt als „Vier-Ohren-Modell“ oder „Vier Seiten einer Nachricht“, entwickelt. Demnach enthält jede Äußerung folgende Elemente:

- *„eine Sachinformation (worüber ich informiere)*
- *eine Selbstkundgabe (was ich von mir zu erkennen gebe)*
- *einen Beziehungshinweis (was ich von dir halte und wie ich zu dir stehe)*
- *einen Appell (was ich bei dir erreichen möchte)“²*

Während die Sachseite die intendierte Mitteilung (Daten, Fakten und Sachverhalte) enthält, sagt die Selbstkundgabe (meist implizit) etwas über das Selbst des Senders, also seine Gefühle, Werte, Eigenarten und Bedürfnisse aus. Die Beziehungsseite enthält Hinweise zur Beziehung zwischen Sender und Empfänger und wird implizit oder explizit über gewählte Formulierungen, Tonfall, Gestik und Mimik transportiert. Auf Appellseite werden offen oder verdeckt Wünsche, Appelle, Ratschläge oder Handlungsanweisungen vermittelt, welche eine Einflussnahme auf den Empfänger ausüben.

Da einem Empfänger im Rahmen einer Äußerung nicht alle vier Seiten explizit offengelegt werden, sondern ein Großteil verdeckt mitschwingt, ist es von der subjektiven Wahrnehmung und Interpretation des Nachrichtenempfängers abhängig, was bei ihm ankommt bzw. was er versteht. Dabei bleiben gerade die Aspekte der Beziehung, der Selbstoffenbarung und des Appells häufig unerkannt.

² <https://www.schulz-von-thun.de/die-modelle/das-kommunikationsquadrat>, 08.09.2023

Aufmerksamkeit und Priming beeinflussen die Interpretation

Das menschliche Denken und Handeln wird durch die Verarbeitung von Reizen aus der Umgebung und aus dem Inneren des Organismus stimuliert. Über Rezeptoren der Sinnesorgane werden Reize über die Nerven zur weiteren Verarbeitung an die Hirnrinde weitergeleitet. Die eintreffenden Informationen werden mit vorherigen Erfahrungen abgeglichen, bewertet und so koordiniert, dass nur die Informationen in das Bewusstsein gelangen, die in der aktuellen Interessenslage relevant sind. Dabei wird vom Individuum festgelegt, worauf es seine Aufmerksamkeit richtet. Es werden also selektiv bestimmte mentale Kontexte aktiviert, die sich auf entstehende Assoziationen und Wahrnehmungen auswirken.

Auch die zwischenmenschliche Kommunikation besteht aus dem Austausch und der Verarbeitung von Reizen. Kommunikationsreize, die von einem Sender ausgehen (z.B. eine Frage), werden auf Empfängerseite in einem internen Prozess verarbeitet, dessen Resultat die nach außen sichtbare Reaktion ist. Eine Reaktion kann sowohl verbal als auch nonverbal erfolgen - also in Worten, Lauten, Gesten oder Mimik bestehen. Wahrnehmungsinhalte werden aufgrund von individuellen Faktoren verarbeitet, so dass gleiche Reize bei verschiedenen Empfängern zu verschiedenen Reaktionen führen können. Kommunikation erfolgt zudem immer aus einem Zusammenhang heraus. Dieser bildet den Rahmen, dessen Kontextfaktoren sich auf die Handlungen, Erwartungen und Interpretationen einer kommunikativen Situation auswirken. Die folgende Abbildung veranschaulicht den beschriebenen Prozess.

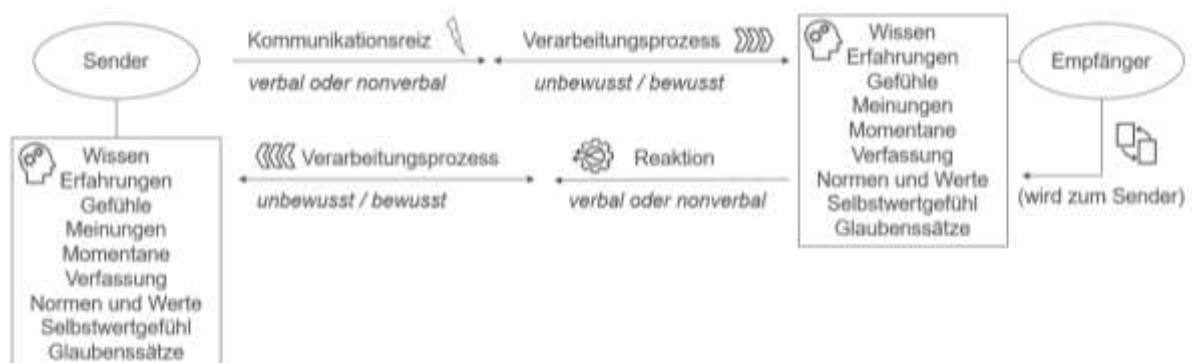


Abbildung 1: Informationsverarbeitung und Einflussfaktoren. Eigene Darstellung in Anlehnung an Bay 2021, S.1-6

Allgemein gilt, je klarer und präziser ein Reiz von einem Sender ausgedrückt wird, desto weniger Interpretationsspielraum besteht auf Seiten des Empfängers. Einerseits ist es also nicht unbedingt offensichtlich, was der Sender mit seinen Worten beabsichtigt, andererseits ist das, was er mit seinen Worten ausdrückt, nicht immer beabsichtigt. Ein unterschiedliches Verständnis von Sender und Empfänger bleibt häufig un bemerkt, solange die Menschen sich verstanden fühlen und ihre Ziele erreicht sehen.

Arten des Zuhörens

Wie klar ein Kommunikationsreiz auf Seiten eines Empfängers ankommt, verarbeitet und verstanden wird, hängt auch von der Zuhörqualität ab. Es werden vier Stufen des Zuhörens differenziert: Das Pseudo-Zuhören, aufnehmendes Zuhören, umschreibendes Zuhören sowie das aktive Zuhören.

Das *Pseudo-Zuhören* (auch „Ich verstehe...“-Zuhören) ist die erste Stufe. Hierbei folgt der Zuhörer einer eigenen Agenda und ist nicht daran interessiert, die Äußerungen seines Gegenübers im kognitiven und emotionalen Sinn zu verstehen. Stattdessen möchte er möglichst schnell selbst zu Wort kommen. Die Beteiligten reden aneinander vorbei, täuschen sich gegenseitig Aufmerksamkeit und Verständnis vor und speisen sich gegenseitig ab.

Die zweite Stufe ist das *aufnehmende Zuhören*. Dabei ist die Zuhörqualität besser ausgeprägt. Durch eine zugewandte Körpersprache gibt der Zuhörer deutlich zu erkennen, dass er dem Sprecher gedanklich folgt und aufmerksam zuhört. Die Ambition eigene Gedanken oder Standpunkte zu äußern wird zurückgestellt.

Das *umschreibende Zuhören* ist die dritte Stufe. Hierbei signalisiert der Zuhörer durch die Wiedergabe des Gehörten in eigenen Worten, dass er aufmerksam zugehört und die wesentlichen Aspekte inhaltlich erfasst und verstanden hat. Dies trägt gleichzeitig dazu bei, ein einheitliches Verständnis sicherzustellen und Missverständnisse zu vermeiden. Im Zuge der Umschreibung wird das zuvor Gehörte nicht bewertet, die eigene Meinung wird zurückgehalten.

Die vierte Stufe ist das *aktive Zuhören*, welches als Steigerung des umschreibenden Zuhörens betrachtet werden kann. Hier ist der Zuhörer nicht nur an der Erfassung der Sachinhalte, sondern auch an der Selbstoffenbarung, also den Empfindungen des Gesprächspartners interessiert. So wird nicht nur das Gehörte mit eigenen Worten wiederholt, sondern auch Wahrnehmungen darüber geäußert, wie sich der Sprecher in Bezug auf die Sachinformation fühlt oder gefühlt hat. Das aktive Zuhören als höchste Stufe wird folgend detaillierter betrachtet.

Aktives Zuhören

Bereits in den 50er Jahren prägten der Psychologe Carl Rogers und sein Kollege Richard Farson den Begriff des aktiven Zuhörens, welcher in der klientenzentrierten Psychotherapie im Gegensatz zum direktiven Dialog (Gesprächsrichtung wird durch Aussagen des Therapeuten gelenkt) eine Form des partizipativen Dialogs beschrieb. Dr. Rolf H. Bay beschreibt aktives Zuhören in seinem Buch „Erfolgreiche Gespräche durch aktives Zuhören“ als kommunikative Grundeinstellung, in der es darum geht, den Gesprächspartner ganzheitlich an- und wahrzunehmen.

Wie bereits erwähnt fokussiert sich aktives Zuhören nicht nur auf den Inhalt des Gesagten, sondern auch um das darüber hinaus Gemeinte, d.h. die Bedürfnisse, Gefühle, Empfindungen und Gedanken des Gesprächspartners. Ziel ist es, genau zu verstehen, was der Gesprächspartner zum Ausdruck bringt oder bringen möchte. Um das tatsächlich Gemeinte und die mitschwingenden Gefühle und Emotionen zu erfassen, wird die volle Aufmerksamkeit auf den Gesprächspartner gerichtet, sowohl auf verbaler als auch auf nonverbaler und emotionaler Ebene.

Dabei wird unter anderem die Körpersprache, Mimik und Tonalität beobachtet. Welche Sitzhaltung nimmt der Gesprächspartner ein? Wirkt seine Haltung eher angespannt oder entspannt? Werden die Hände ruhig gehalten oder sind sie in Bewegung? Wie sehen die Gesichtszüge aus und wie verändern sie sich? Was drücken die Augen aus? Was geschieht mit den Mundwinkeln? Wie sind die Stimmlage, das Sprechtempo und die Lautstärke? Verändert sich die Haltung beim Themenwechsel?

Durch den Einsatz verschiedener Techniken wird der Sprechenden Person vermittelt, dass sie ernst genommen wird und auch ihre Gefühle wahrgenommen und anerkannt werden. Der Zuhörer spiegelt dem Sprechenden durch eine Umschreibung des Gehörten mit eigenen Worten sowie eine Verbalisierung der wahrgenommenen emotionalen Facetten sozusagen einen „Eindruck vom Ausdruck“. Dadurch erhält die Sprechende Person die Möglichkeit, Fehlinterpretationen oder Missverständnisse aufzudecken, fühlt sich besser verstanden und ganzheitlich angenommen.

Anwendungsbereiche des Aktiven Zuhörens

In der alltäglichen Kommunikation findet aktives Zuhören in seiner Reinform aufgrund seiner sehr hohen Intensität, die einen Perspektivwechsel (Hineinversetzen in die andere Person) und hundertprozentige Aufmerksamkeit und Konzentration voraussetzt, eher selten statt. Dabei ist es sowohl im privaten Kontext (z.B. in der Paarkommunikation) als auch in unterschiedlichen Berufsfeldern besonders wertvoll, z. B. in der Psychotherapie, im Management, in der Medizin, in der Pädagogik sowie im Coaching.

Aktives Zuhören wird vor allem dazu eingesetzt, einen Gesprächspartner mit seinen Themen, seiner Meinung und seiner Persönlichkeit zu würdigen und ihn die Gesprächsrichtung bestimmen zu lassen. Es ist zum Beispiel immer dann nützlich, wenn jemand sichergehen muss, dass ein gemeinsames Verständnis über eine Situation oder einen Sachverhalt vorliegt, Gespräche mehr Tiefgang bekommen sollen oder es eine Zusammenarbeit zu verbessern gilt oder Konfliktpotenziale frühzeitig identifiziert und ausgeräumt werden sollen. Gerade im beruflichen Kontext erfährt man durch aktives Zuhören mehr über die Mitarbeitenden oder (Team-) Kollegen, ihre aktuellen Tätigkeiten sowie etwaige Schwierigkeiten, für die dann entsprechende Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitssituation abgeleitet werden können.

Zudem ist aktives Zuhören ein Schlüsselement, wenn es um Beziehungsaufbau, Verbundenheit und Vertrauen geht, weil es dem Gegenüber erleichtert, sich zu öffnen und mehr Details über Gedanken, Gefühle, Meinungen oder Vermutungen preiszugeben. Dies ist zum Beispiel in Vertriebs- und Verhandlungssituationen oder bei der Anbahnung von Kooperationen oder anderen Geschäftsbeziehungen von Vorteil.

Für Lehrer und Erzieher liegt der Vorteil des aktiven Zuhörens zum Beispiel in der gestärkten Vermittlungskompetenz zwischen Konfliktparteien. Indem sie sich streitenden Kindern zuwenden und ihnen aktiv zuhören, identifizieren sie die Konfliktursachen, machen die Bedürfnisse und Gefühle der jeweiligen Konfliktpartei im Gespräch transparent und sorgen für Verständnis untereinander.

Im Coaching wird aktives Zuhören eingesetzt, um eine Vertrauensbasis zwischen Coach und Coachee aufzubauen und wertschätzend miteinander umzugehen. Nur wenn ein Coachee einem Coach vertraut, sich akzeptiert und verstanden fühlt, wird er sich öffnen und ehrlich sein. Durch ein umfassendes Verständnis der Befindlichkeiten, Bedürfnisse und Ziele kann der Coach den Coachee besser im Prozess der Lösungsfindung unterstützen und ihn im Mittelpunkt des Gesprächs halten.

Die einzunehmende Grundhaltung beim Aktiven Zuhören

Der Psychologe Carl Rogers gilt als Mitbegründer der humanistischen Psychologie und hat sich insbesondere mit dem Menschenbild, der therapeutischen Grundhaltung und Kommunikationstechniken auseinandergesetzt. Die humanistische Psychologie geht von einem positiven Menschenbild aus, in dessen Zentrum die Überzeugung steht, dass Menschen von Natur aus gut und an persönlichem Wachstum interessiert sind. Außerdem wird anerkannt, dass alle Menschen individuelle Werte, Ziele und Potenziale besitzen und Bedürfnisse sowie Emotionen wichtige Triebkräfte des menschlichen Verhaltens sind.

In seiner Theorie der personenzentrierten Therapie postuliert C. Rogers, dass die persönliche Erfahrung und Eigenverantwortung eines Klienten im Mittelpunkt stehe und für eine erfolgreiche Therapie die Grundhaltung des Therapeuten gegenüber dem Klienten entscheidend sei. In diesem Zusammenhang postulierte er drei ausschlaggebende Kriterien für eine gute Therapeuten-Klienten-Beziehung.

Empathische und offene Grundhaltung: Eine Person mit empathischer und offener Grundhaltung ist bemüht, sich in ihr Gegenüber hineinzuversetzen, um dessen Gefühle und gegebenenfalls Gedanken nachzuempfinden bzw. sich in dessen Situation einzufühlen. Sie bleibt dabei wertfrei und urteilt nicht.

Authentisches und kongruentes Auftreten: Eine Person mit kongruentem Verhalten verstellt und maskiert sich nicht hinter einer bewusst gewählten Fassade. Stattdessen bleibt sie sich selbst treu und macht ihr emotionales und körperliches Empfinden transparent. Gewinnt ein Gesprächspartner den Eindruck, dass ihm etwas vorgespielt wird, wird er sich wahrscheinlich auch nicht treu bleiben und nicht unbedingt ehrlich sein.

Akzeptanz und bedingungslose positive Beachtung: Eine Person, die ihr Gegenüber akzeptiert und bedingungslos positiv beachtet, nimmt eine absolut wertschätzende Haltung ein, die frei von Bewertung, Verurteilung und Ablehnung ist. Sie geht davon aus, dass alle Gefühle und Gedanken ihres Gegenübers erst einmal in Ordnung sind und gefühlt oder ausgesprochen werden dürfen.

Diese Grundhaltung findet sich auch in der systemischen Arbeit wieder. Die Systemische Gesellschaft beschreibt eine Haltung „des Respekts, der Unvoreingenommenheit, des Interesses und der Wertschätzung bisheriger Lebensstrategien und Verhaltensweisen“³. Darüber hinaus sind Offenheit und Neugier sowie eine kooperative und gleichberechtigte Beziehung wichtig, die das aktive Zuhören erleichtern.

Techniken des aktiven Zuhörens

Aktives Zuhören umfasst nicht nur eine einzunehmende Grundhaltung, sondern auch konkrete Techniken. Dabei geht es darum, sein Gegenüber mithilfe bestimmter Sprechhandlungen dazu zu führen, sich selbst zu offenbaren. Die folgende Abbildung stellt sieben bekannte Gesprächstechniken dar, die beim aktiven Zuhören zur Anwendung kommen. Den sieben Techniken geht das *aufmerksame und ablenkungsfreie Zuhören* voraus. Dabei geht es zunächst darum, dem Gesprächspartner aufmerksam zuzuhören und dabei sowohl auf verbale als auch nonverbale Signale zu achten. Während des Zuhörens signalisieren eine zugewandte Körperhaltung, Blickkontakt, die Äußerung von Zustimmungslauten („Ach so... aha... mh...“) sowie zustimmendes Nicken dem Gegenüber Interesse und Aufmerksamkeit. Hierzu gehört es auch, sein Gegenüber ausreden zu lassen und auch Stille einen Augenblick auszuhalten.

³ <https://systemische-gesellschaft.de/systemischer-ansatz/was-ist-systemisch/methoden/>, 07.09.2023

Paraphrasieren	Wiederholung des Gehörten in eigenen Worten
Verbalisieren	Spiegelung der wahrgenommenen/vermuteten Emotionen
Nachfragen	Klärung von Rückfragen zum besseren Verständnis des Gehörten
Zusammenfassen	Wiedergabe der wesentlichen Aspekte des Gehörten
Klären	Hinterfragen unspezifischer Äußerungen, um Details zu erhalten
Anregen	Weiterführung des Gesprächs durch Anwendung von Fragetechniken
Abwägen	Abwägen zwischen gehörten Inhalten (z.B. was ist dir wichtiger, A oder B?)

Abbildung 2: Die 7 Techniken des aktiven Zuhörens. Eigene Darstellung

Paraphrasieren bedeutet, dass die wichtigsten Informationen des Gegenübers mit eigenen Worten zusammengefasst werden. Dabei sollte die nonverbale Kommunikation des Gegenübers beobachtet und eine verbale Stellungnahme eingeholt werden, ob das Gesagte richtig verstanden und wiedergegeben wurde. Auf der Zusammenfassung kann insofern aufgebaut werden, als dass vom Sprechenden Ergänzungen oder Korrekturen vorgenommen werden können. Gleichzeitig hilft das Paraphrasieren dem Gegenüber dabei, seine Gedanken zu ordnen.

Verbalisieren bedeutet, dass verbal oder nonverbal vermittelte emotionale Erlebnisinhalte explizit angesprochen werden. Die Gefühle werden dabei wertneutral in Worte gefasst. Doch nicht nur vermeintliche Emotionen können verbalisiert werden, sondern all das, was zwar nicht gesagt, aber zwischen den Zeilen gemeint wurde. Wie bereits beim Paraphrasieren muss auch hier eine Rückversicherung stattfinden, inwiefern die Annahmen stimmen. Dies kann durch affirmative Äußerungen oder eine Zurückweisung der Verbalisierung erfolgen. *Rogers betont, dass „wenn es sich um eine zutreffende Wiedergabe eines Gefühls handelt, ermöglicht sie es dem Individuum fast immer, die Dinge, die es beschäftigen, noch freier auszudrücken.“*⁴ Gleichzeitig hilft die

⁴ Rogers CR (1995) Die nicht-direktive Beratung. Fischer, München

Verbalisierung dem Gegenüber dabei, die eigenen Gedanken und Gefühle zu erfassen und die Selbstwahrnehmung zu verbessern.

Nachfragen trägt dazu bei, Missverständnisse zu minimieren und Unklares zu klären. z.B.: „Ich habe das so ... verstanden, ist das richtig?“ „Darf ich kurz unterbrechen? Ich bin mir nicht ganz sicher, ob ich Dich richtig verstanden habe. Ist es richtig, dass...?“

Zusammenfassen beinhaltet eine kurze und knappe Wiedergabe des zuvor Gehörten, z. B. „Ich möchte zusammenfassen, was ich verstanden habe...Stimmt das soweit?“.

Klären ist dem Nachfragen sehr ähnlich. Hierbei besteht die Möglichkeit sich mehrdeutige, oberflächliche oder unzureichende Aussagen noch einmal erklären zu lassen – zum Beispiel „Du sagtest, Du hättest dich bei ihm gemeldet. War das noch am selben Tag?“.

Anregen: Der Einsatz von *Fragetechniken* unterstützt die Erarbeitung neuer Erkenntnisse oder Lösungsstrategien für das Anliegen des Gegenübers. Durch offene Fragen wird ein Kreativitätsraum eröffnet, welcher dazu beiträgt, sowohl gedanklich als auch gefühlsmäßig in die Tiefe zu gehen. Es geht darum, das Gespräch weiterzuführen. Wichtig ist, dass nicht immer sofort zu einer Entgegnung oder nächsten Frage anzusetzen, sondern das Gesagte des Gesprächspartners auch durch Pausen zu würdigen. Kurze Pausen geben ihm die Gelegenheit nachzudenken, ob er ggf. noch etwas hinzufügen möchte.

Abwägen beinhaltet den Vergleich und die Bewertung von Alternativen – zum Beispiel „Was war schlimmer, das Nichtbeachtet werden oder die ständigen Nachfragen?“.

Diese Techniken des aktiven Zuhörens sollten jedoch nicht übertrieben eingesetzt werden, da dies auf die sprechende Person eher gekünstelt und wenig authentisch wirken kann.

Abschluss

Gute Kommunikation ist unter anderem von der Aufmerksamkeit und der Zuhörqualität eines Empfängers abhängig. Mangelnde Aufmerksamkeit, selektive Wahrnehmung sowie das Bedürfnis, selbst zu Wort zu kommen, um eigene Ziele zu verfolgen führen häufig dazu, dass Menschen aneinander vorbeireden, es zu Missverständnissen kommt oder nur oberflächlich miteinander kommuniziert wird.

Aktives Zuhören ist eine Methode, die in vielen unterschiedlichen Kontexten angewendet werden kann, um tiefgründige Gespräche zu führen. Die Gespräche, in denen es praktiziert wird, sollten idealerweise ohne Zeitdruck und in einem möglichst störungsfreien Umfeld stattfinden, da sie vom Zuhörenden volle Konzentration und Aufmerksamkeit verlangen.

Aktives Zuhören erfordert eine authentische, empathische und wertfreie Grundhaltung und macht den Gesprächspartner mit seinen Anliegen, Gedanken und Emotionen zum Gesprächsmittelpunkt. Als aktiv zuhörende Person nimmt man sich selbst zurück und widersteht dem natürlichen Impuls, selbst das Wort zu ergreifen und eigene Interessen verfolgen zu wollen. Stattdessen gilt es, sich in seinen Gesprächspartner hineinzusetzen, seine Emotionen zu verstehen und nachzuvollziehen.

Es bedarf in der Regel einiger Übung, sich selbst und seine Meinung zurückzunehmen, das Gehörte nicht zu bewerten und mit voller Aufmerksamkeit beim Gesprächspartner zu bleiben, doch der hohe Energieeinsatz wird durch langfristig belastbarere, vertrauensvollere Beziehungen belohnt. Gleichzeitig fördert aktives Zuhören das eigene Einfühlungsvermögen nachhaltig.

Durch den Einsatz verschiedener Techniken wird zum einen sichergestellt, dass das Gehörte richtig verstanden und die damit einhergehende Gefühlswelt richtig erfasst wird. Zum anderen wird das Interesse und die Aufmerksamkeit durch eine entsprechende Körpersprache (Haltung, Gestik und Mimik, ‚therapeutisches Grunzen‘) signalisiert. Dadurch erhält die sprechende Person das Gefühl, angenommen und verstanden zu werden, wodurch es ihr leichter fällt, Vertrauen aufzubauen und mehr Details in Bezug auf ihre Gedanken- und Gefühlswelt preiszugeben. Die eigene Gefühlswelt entzieht sich manchmal der eigenen Wahrnehmung, sodass die Verbalisierung beobachteter oder vermuteter Emotionen für die sprechende Person sogar zu einem Erkenntnisgewinn beitragen kann. Durch das regelmäßige Nachfragen und die Klärung

von unpräzisen, mehrdeutigen oder oberflächlichen Aussagen werden Missverständnisse und Konflikte vermieden.

Abschließend werden die wichtigsten Regeln in einer Abbildung zusammengefasst:

- ✓ Nimm dir Zeit, strahle Geduld und Ruhe aus
- ✓ Begegne deinem Gegenüber mit Akzeptanz, Wertschätzung, Offenheit & Neugierde
- ✓ Sei deinem Gegenüber zugewandt – signalisiere Interesse (Haltung, Gestik, Mimik)
- ✓ Schweife nicht mit den Gedanken ab und minimiere Ablenkungen
- ✓ Höre zu und lasse dein Gegenüber ausreden
- ✓ Nutze dein Einfühlungsvermögen und versetze dich in die Lage des anderen
- ✓ Lies zwischen den Zeilen – achte auf Feinheiten
- ✓ Paraphrasiere, verbalisiere und fasse zusammen
- ✓ Stell Fragen – Verständnisfragen und offene Fragen
- ✓ Halte deine Meinung zurück – bewerte und urteile nicht!

Abbildung 3: 10 Regeln zum aktiven Zuhören. Eigene Darstellung

Quellenverzeichnis:

- A. Kiesel u. I. Koch, Lernen – Grundlagen der Lernpsychologie. Wiesbaden: VS Verlag, 2012
- Bay Rolf H. (2021) Erfolgreiche Gespräche durch aktives Zuhören. 10. Auflage, Expert, Tübingen
- Crisand E (1990) Psychologie der Gesprächsführung. Sauer, Heidelberg
- Fitzgerald P, Leudar I (2010) On active listening in person-centred, solution-focused psychotherapy. J Pragmat 42(12):3188–3198. doi:[10.1016/j.pragma.2010.07.007](https://doi.org/10.1016/j.pragma.2010.07.007)
- Rogers CR (1995) Die nicht-direktive Beratung. Fischer, München
- Paul Watzlawick (2007) Menschliche Kommunikation. Hogrefe, Bern
- [Aktives Zuhören • Definition und Übungen · \[mit Video\] \(studyflix.de\)](#)
- [Aktives Zuhören nach Carl Rogers - die 7 Techniken einfach erklärt mit Beispielen, 06.09.2023](#)
- [Coaching-Haltung in der Führung - Führung \(coaching-magazin.de\)](#)
- [Hilft "aktives Zuhören" im Coaching? - 2009 - News \(coaching-magazin.de\), 08.09.2023](#)
- [Kommunikation - Lexikon der Psychologie \(spektrum.de\), 06.09.2023](#)
- <http://www.lern-psychologie.de/>, 10.09.2023
- <https://www.aok.de/pk/magazin/familie/beziehung/diese-techniken-unterstuetzen-das-aktive-zuhoren-im-alltag/> 06.09.2023
- <https://www.coaching-magazin.de/fuehrung/coaching-haltung-in-der-fuehrung>, 06.09.2023
- <https://www.consulting-life.de/aktives-zuhoeren/>, 10.09.2023
- <https://www.doreenullrich.com/2021/06/25/gute-kommunikation/>, 10.09.2023
- <https://www.emsa-zentrum.de/wp-content/uploads/2019/06/IGU-Methoden-Aktives-Zuh%C3%B6ren.pdf>, 06.09.2023
- <https://projekte-leicht-gemacht.de/blog/softskills/kommunikation/aktives-zuhoren/>, 06.09.2023
- <https://www.schulz-von-thun.de/die-modelle/das-kommunikationsquadrat>, 08.09.2023
- <https://www.soft-skills.com/die-vier-arten-des-zuhoerens/>, 08.09.2023
- <https://www.studysmarter.de/schule/psychologie/beruehmte-psychologen/carl-rogers/>, 06.09.2023
- <https://systemische-gesellschaft.de/systemischer-ansatz/was-ist-systemisch/methoden/>, 07.09.2023