

Die Kunst des aktiven Zuhörens

Eine der häufigsten Antworten auf meine Frage, was die Stärken meiner Klienten sind, ist die Antwort: „Ich kann gut zuhören“. Aber was genau bedeutet es eigentlich, „gut zuhören“ zu können. Die Kunst des Zuhörens ist meist schwieriger, als man glaubt. In der Psychologie spricht man hier oft vom aktiven Zuhören. Dies erkennt der Gesprächspartner durch eine Mehrzahl an Verhaltensweisen, die der Zuhörer zeigt. Das wohl wichtigste Merkmal ist der Blickkontakt in Verbindung mit einer zugewandten und offenen Körperhaltung. Ein weiteres wichtiges Merkmal sind sogenannte Verstärker. Hierbei handelt es sich z.B. um ein Nicken zum richtigen Zeitpunkt oder Äußerungen wie „Ja...“, „Hmm...“ oder „Ich verstehe...“. Das sind Äußerungen, die dem Gesprächspartner signalisieren, dass der Zuhörer folgen kann. Diese sollten aber nicht mechanisch erfolgen, da das vom Sprechenden oft bemerkt wird und dieser sich daher nicht ernstgenommen fühlt.

Die höhere Kunst des aktiven Zuhörens liegt aber im Zusammenfassen, im Wiederholen von Äußerungen aber auch im Nachfragen bei Unklarheiten. Ein guter Zuhörer ist sich bewusst, dass das, was er über das Gesagte zu Wissen glaubt, sich oft von der Intention des Sprechers unterscheiden kann. Was bedeutet z.B. die Aussage „Mir geht es gut.“? Ich bringe bei dieser Aussage gern ein Beispiel um dem Sprechenden zu zeigen, dass mir diese Aussage nicht viel sagt.

„Stellen Sie sich vor, Sie befinden sich schon lange in einem Raum ohne Fenster, ohne Kontakt zur Außenwelt. Es kommt jemand herein und Sie wollen von ihm wissen, wie draußen das Wetter ist. Als Antwort bekommen Sie dann die Aussage „gut!“. Was wissen Sie dann über das Wetter?“

Wir leben nicht in der Welt des Sprechenden, daher ist es für einen guten Zuhörer erstmal wichtig, diese Welt zu erfahren, zu erfassen. Dazu muss der Zuhörer eben auch nachfragen und vor allem das Gesprochene erfassen können. Das aus meiner Sicht größte Problem dabei ist der eigene rote Faden. Wenn wir in ein Gespräch gehen, haben wir oft vorher schon eine ungefähre Ahnung, was wir sagen wollen. Wir haben schon einen roten Faden für das Gespräch. Dies ermöglicht uns, das Gesprochene schnell zu erfassen und vor allem unseren Beitrag zu Gespräch schnell zu leisten. Aber beim aktiven Zuhören kann genau dieser rote Faden hinderlich sein. Daher muss ein guter Zuhörer seine Welt, seine Gedanken so gut wie möglich ausblenden. Naomi Feil sprach hier im Rahmen der Validation vom „Zentrieren“. Das bedeutet, vor einem Gespräch tief durchzuatmen, seine Emotionen und Gedanken quasi in einer Schublade zu versenken und sich damit voll und ganz auf das Gegenüber konzentrieren zu können. Wenn wir dem Sprechenden wirklich helfen wollen, er uns vielleicht auch nach einem Ratschlag fragt, dann ist es ungünstig, ihm eine Lösung aus unserer Welt überstülpen zu wollen. Wir müssen in seiner Welt auf Lösungssuche gehen. Dazu müssen wir aber erstmal über das aktive Zuhören diese Welt erfassen können, uns frei von unseren Gedanken und Emotionen machen und den Sprechenden mit seinen Gedanken, seinen Emotionen wertschätzen und erfassen. Dann können Sie von sich stolz sagen: „Ja, ich bin ein guter Zuhörer!“

Vielen Dank für Ihr Interesse.

Andreas Rose
Glauchau, 2015