

Die Kunst des richtigen Zuhörens

Es ist gar nicht so einfach, ein guter Zuhörer zu sein. Daran können wichtige Gespräche scheitern.



Von Andreas Thiemann

Hagen. Können Sie eigentlich gut zuhören? Na klar, mögen Sie spontan antworten, kein Problem für mich. Und Sie werden sich vielleicht an nette Gespräche im Familien- und Freundeskreis oder auch im beruflichen Alltag erinnern. Doch was macht gutes Zuhören aus? Gibt es dafür objektive Kriterien? Kann man gutes Zuhören erlernen und verbessern? Ist es vielleicht sogar wissenschaftlich erfassbar?

Der Hagener Theologe und Soziologe Dr. Stefan Schumacher hat vor zwei Jahren mit der italienischen Psychologin und Kommunikationstrainerin Diana Rucli ein internationales Forschungsprojekt ins Leben gerufen, das sich mit der „Qualität des Zuhörens“ unter wissenschaftlichen Bedingungen auseinandersetzt. Psychologen, Theologen, Soziologen, Mediziner aus acht Ländern, zudem die Psychosomatik-Abteilung der Universitätsklinik Heidelberg sind an dieser Studie beteiligt, die nun fast abgeschlossen ist und ab Februar 2022 kostenlos im Internet abgerufen werden kann.

„Ein guter Zuhörer zu sein ist eine der wichtigsten und erstaunlichsten Lebensfähigkeiten, die jemand haben kann. Jedoch wissen nur wenige von uns, wie es zu tun ist, weil niemand es uns gelehrt hat und weil uns nur wenige wirklich zugehört haben“, lautet eine der Prämissen, unter denen die Experten an die Arbeit gingen.

Das Problem der Fehlkommunikation

Viele von uns kennen solche Situationen: Man redet mit einem Freund oder einer Freundin über ein Problem und merkt, dass er oder sie nicht in der Lage ist zu verstehen, warum das Thema so wichtig für Sie ist. Oder: Sie stellen in einer Gruppe eine Idee vor - die aber nur auf Verwirrung in der Gruppe stößt. Vielleicht hat Ihnen schon mal jemand vorgeworfen, sie würden seinen Bedürfnissen kein Gehör schenken. Was geschieht in solchen Situationen? Die Antwort lautet: Fehlkommunikation. Die Folgen sind oft Verwirrung, Missverständnis, Animositäten oder sogar der Abbruch der Beziehung. Das muss aber nicht sein.

Es gebe einige grundlegende Praktiken, die uns helfen können, alle unsere täglichen Interaktionen für eine bessere Kommunikation zu lenken, sagen die Experten. Es gehe darum, Emotionen zu beherrschen, Werte abzuwägen, Bedürfnisse zu spiegeln, Karten der Realität zu respektieren, Informationen zu ordnen und gute Fragen zu stellen. Genau diese Fähigkeiten und Kompetenzen werden in dem Projekt erforscht. „In Brüssel war man schnell vom

unmittelbaren Nutzen unserer Untersuchung für alle EU-Bürgerinnen und -Bürger überzeugt“, erläutert Schumacher die schnelle Bewilligung seiner Studie. Die daran beteiligten Forscher sitzen in Deutschland, Italien, Frankreich, Ungarn und Spanien. Zunächst einmal musste man sich überhaupt auf eine Definition des Zuhörens verständigen. Sie wurde im gängigen Oxford-Wörterbuch gefunden: „Zuhören ist die Fähigkeit auf das zu achten, was andere Menschen sagen, und es effektiv zu interpretieren.“

„Zuhören ist die Fähigkeit, auf das zu achten was andere Menschen sagen und es effektiv zu interpretieren.“

Oxford Wörterbuch Definition von Zuhören

„Grenzen setzen, Einsicht ermöglichen“

Im Rahmen von Diskussionsgruppen und Interviews mit Laien und Fachleuten wurden tragfähige Begriffe quer durch Europa gesammelt, die übereinstimmend die Hörfähigkeit umschreiben. Akzeptanz, Geduld, Perspektivenübernahme und emotionale Stabilität. Aber auch Offenheit, Respekt, Authentizität und der Aufbau einer unmittelbaren Beziehung zur anderen Person. Zusätzliche wurden Erfahrungen verschiedener therapeutischer Schulen und Theorien untersucht und mit den bereits erarbeiteten Begriffen abgeglichen.

Daraus ergaben sich 236 Fragestellungen (Items) zu Aspekten des Zuhörens mit Stichworten wie „Setzen von Grenzen“, „Ermöglichen von Einsicht“, „Vermeiden von Argumenten“ und anderes mehr.



Dr. Stefan Schumacher

FOTO: ANDREAS THIEMANN

Durch neuerliches Filtern und Abgleichen wurden diese Items auf 48 reduziert, denen acht Faktoren zugewiesen werden konnten: Akzeptanz, Ermutigung zur Verhaltensänderung, Erkundung, Umschreibung sinnvoller Inhalte, Förderung von Stärken und Ressourcen, Emotionales Verständnis, Übernahme von Führung sowie Förderung der Handlungsfähigkeit und des Bündnisses.

„Anschließend haben wir dann ein Modell entwickelt, das den Zuhörprozess in seinen einzelnen Phasen spiegelt“, erklärt Schumacher, der selbst als Co-Leiter der Telefonseelsorge Hagen-Mark seit Jahrzehnten praktische Erfahrung mit Zuhören und umsichtiger Gesprächsführung hat. „Der Zuhörprozess umfasst nach Erkenntnis unserer Studie grundsätzlich vier Stufen, nämlich Kontakt, Beziehung, Vertiefung und Veränderung.“ Und er ergänzt:

- „Ich zeige Akzeptanz, in dem ich Gefühle, Gedanken und Verhaltensweisen wahrnehme, ohne dabei jedoch zu urteilen. Ich steuere den Zuhörprozess, um eine Verantwortung für die Gestaltung des Zuhörens übernehmen zu können.

- Ich fasse die wichtigsten Aussagen zusammen und versuche, sie sinnvoll zu verknüpfen, um Problemstrukturen zu erkennen.

- Ich benenne meinem Gegenüber Fähigkeiten und Motivationskräfte, um seine Handlungsaktivität und seinen Selbstwert zu stärken.

- Ich motiviere und rege Verhaltensänderungen an mit dem Ziel, neue Erfahrungen zu machen.“

Hilfe für Mediziner und Pfarrer

„Wir werden künftig in unserer Ausbildung der ehrenamtlichen Telefonseelsorge natürlich sehr intensiv mit diesem Instrumentarium arbeiten“, sagt Schumacher. „Auch Mediziner, Pflegekräfte, Pfarrer, Pädagogen und einfach alle, die mit dem Zuhören zu tun haben, können von unserem Projekt lernen und es direkt anwenden.“

Und auch darauf will Stefan Schumacher besonders hinweisen: „Zuhören war schon immer wichtig, aber auch schon immer schwierig. Heute leben wir in einer Hochphase des Individualismus. Ich möchte sogar sagen, wir entwickeln uns zu einer regelrecht schizoiden Gesellschaft. Richtiges Zuhören wird da zu einer Brücke gegen Hass, Misstrauen und Angst, wovon mehr und mehr Menschen befallen sind. Umso bedeutsamer ist es daher, die Zuhörkompetenz qualitativ nachhaltig zu verbessern.“

Info: www.listening-skills.eu

„Sie verstehen nicht“

Zwei Gesprächssituationen zeigen exemplarisch, wie Zuhören wirken kann

Erstes Beispiel. Die Situation: Sie haben einer Mitarbeiterin einen Vorschlag gemacht, wie sie effizienter arbeiten kann. Diese reagiert empört: „Ich arbeite effizient und zielführend. Sie wissen doch gar nicht wirklich, wie ich arbeite. Außerdem weiß ich selbst besser, wie ich meine Arbeitszeit gut einteilen kann!“

Mögliche Antworten:

A: „Anscheinend verstehen Sie nicht, was ich meine. Ich erläutere es noch mal an einem Beispiel, damit Sie das richtig einordnen können, denn es ist wichtig, dass Sie ihre Arbeitszeit besser einteilen können. Das ist unbedingt wichtig!“

B: „Ich sehe schon, Sie sind gerade nicht bereit mit mir darüber nachzudenken. Dann lassen wir das jetzt besser so stehen.“

C: „Sie sind empört und verärgert über meine Rückmeldung. Sie scheinen das ganz anders zu sehen und es interessiert mich ihre Sichtweise genauer zu verstehen, um unsere Differenzen klären zu können.“

D: „Auch wenn Sie anderer Meinung sind, bitte ich Sie, dass Sie versuchen meine Position nachzuvollziehen. Anders kommen wir sonst nicht weiter.“

Wirkung der Antworten:

A: Zeigt keine Akzeptanz gegenüber der Angestellten, sondern verfolgt ausschließlich die eigene Sichtweise. Die Angestellte wird sich gemäßregelt fühlen.

B: Zeigt keine Akzeptanz, sondern transportiert eine Unterstellung und blockiert die weitere Kommunikation. So entstehen unausgesprochen zwei Fronten.

C: Zeigt Respekt gegenüber der Meinung der Angestellten, akzeptiert diese und zeigt Interesse an der Sichtweise des Gegenübers.

D: Behauptet zwar die andere Meinung zu respektieren, tut dies aber nicht wirklich, weil der Vorgesetzte nur seine Meinung gelten lässt.

Einschätzung:

Widerspruch von anderen ist zwar anstrengend oder kommt ungelegen, zeigt aber auch, dass die Mitarbeiterin den Mut hat, ihre Gefühle auch zu äußern und das verdient Respekt. Akzeptanz bewirkt, dass sich die Mitarbeiterin wahrgenommen fühlt und das wird das weitere Gespräch positiv beeinflussen. So kann ggf.

eine Verständigung bzw. ein Verständnis hergestellt werden.

Zweites Beispiel. Die Situation:

Einer Ihrer neuen Bekannten beschreibt ausführlich, dass er sich vor einem Monat von seiner Freundin getrennt hat. Dabei bricht er mehrfach in Tränen aus, beschreibt sie auf abwertende Art und Weise und fühlt sich dann plötzlich schuldig, schlecht über sie zu reden. Es fällt Ihnen schwer, dieses Gespräch zu führen, denn Ihr Gegenüber scheint seine Gefühle nicht wirklich steuern zu können. Wie reagieren Sie auf seinen letzten Satz: „Ich verstehe nicht, was gerade mit mir los ist!“

Mögliche Antworten:

A: Ich sage ihm, dass mit ihm alles in Ordnung sei, dass er aber noch unter dem Einfluss der Trennung stehe und dass es typisch für einen Trauerprozess sei.

B: Ich rate ihm, sich zu beruhigen, denn es gäbe keinen wirklichen Grund, sich schlecht zu fühlen.

C: Ich sage ihm, dass er widersprüchliche Gefühle zu empfinden scheint: Trauer über die Trennung, Wut über vieles und ein Gefühl der Hoffnungslosigkeit.

D: Sie sagen ihm, dass Sie denken, dass die Zeit ihm helfen werde, diese Ereignisse besser zu verstehen.

Wirkung der Antworten:

Antwort A verharmlost die Not des Bekannten und versucht seine Reaktion zu versachlichen.

Antwort B nimmt den Bekannten in seinen Gefühlen nicht ernst und versucht ihn mit Appellen zu beruhigen.

Antwort C verbalisiert die erlebten Gefühle des Bekannten und unterscheidet sie. Das vermittelt ein erstes emotionales Verstehen.

Antwort D greift keine Gefühle auf, sondern appelliert an die Geduld des Gegenübers.

Einschätzung:

Das Verstehen der ausgedrückten Emotionen und der Verbalisierung ist ein wichtiges Element zum Beziehungsaufbau in der Kommunikation. Das hilft dem Bekannten, die Situation selbst klarer zu sehen und stärkt die Resonanz zwischen Beiden durch den Aufbau von Vertrauen.