

GEHÖR SCHENKEN

Voraussetzung für ein gutes Gespräch ist **ZUHÖREN**. Nicht jedem ist diese Fähigkeit gegeben. Dabei hilft sie, Konflikte zu vermeiden und Vertrauen aufzubauen. Üben lohnt sich.

Text Anna Gielas Illustrationen Xenia Fink

Du hörst mir nie zu! Wenn dieser Vorwurf kommt, ist es schon zu spät. Die Kommunikation ist gescheitert, weil beide reden – aber keiner zuhört. Wie wichtig das Zuhören ist, wird uns meist in jenen Momenten bewusst, in denen es ausbleibt.

Zahlreiche Ratgeberbücher versprechen, die Fähigkeit, zuzuhören, zu schulen. Doch seinen Mitmenschen Gehör zu schenken, das ist keine Fähigkeit, die man beherrscht, sobald man ihre Grundprinzipien kennt – sie erfordert Übung.

Die Grundvoraussetzung für echtes Zuhören ist der gute Wille: Man muss sein Gegenüber verstehen wollen. Wissen Sie bereits am Anfang der Unterhaltung, was Ihr Gesprächspartner sagen will? Ahnen Sie, dass er Langweiliges oder gar Unsinniges von sich geben wird? Dann werden Sie Ihrem Gegenüber nur mit einem Ohr lauschen. Gutes Zuhören erfordert aber Unvoreingenommenheit. Nehmen Sie von vorgefertigten Mutmassungen Abstand. Das ist der erste wichtige Schritt.

Konzentration aufs Gegenüber

Je besser wir jemanden kennen, umso eher tappen wir in die Falle und hören nicht zu. Deshalb ist gerade innerhalb der Familie das Zuhören knifflig. «Wir gehen häufig anhand weniger Anzeichen bereits davon aus, dass wir wissen, was der Partner oder die Kinder uns sagen werden – und hören dann nur mit halbem Ohr hin», erklärt Margarete Imhof, 57. Sie ist Professorin für Psychologie an der Universität Mainz und forscht auch zum The-

ma Zuhören. «Wir haben ein Gefühl von Wissen und Kennen, hören dadurch jedoch leider nicht mehr so genau hin.» Etwa wenn der Liebste abends zur Tür hereinkommt und wir an den ersten Worten seine Stimmung erkennen. Wir glauben, so bereits das Wichtige über seinen gesamten Tag zu wissen – dabei haben wir im Grunde keinerlei Informationen darüber, was sich in den letzten Stunden abgespielt hat. Allerdings sind wir uns dieser Voreingenommenheit kaum bewusst.

Erzählt der Partner dann von seinem Tagesablauf, erledigen wir nebenbei vermutlich andere Aufgaben. «Ja, ja, erzähl ruhig, ich höre dir zu» – so und ähnlich reagieren wir und widmen uns etwas anderem. «Doch wir sollten uns vergegenwärtigen, dass richtiges, aufmerksames Zuhören etwas ganz Bestimmtes erfordert: Man muss sich auf sein Gegenüber konzentrieren», sagt Margarete Imhof. Multitasking gilt nicht. Wer seine Aufmerksamkeit gleichzeitig auf mehrere Tätigkeiten verteilt, dem entgehen wichtige Anhaltspunkte des Dialogs. Beispielsweise verpassen wir kleine Nuancen in der Gestik, die signalisieren, dass es wahrscheinlich doch nicht so ein guter Tag war, wie der Partner gerade behauptet.

Um langfristig bessere Zuhörer zu werden, sollten wir uns nach jedem wichtigen Dialog fragen: «Was habe ich in diesem Gespräch über mein Gegenüber Neues erfahren?» Und das nicht nur bei Gesprächen im Privatbereich, sondern auch im beruflichen Umfeld. Wer nach einem langen Gespräch kaum Informatio-

nen über seinen Gesprächspartner behalten oder die meiste Zeit nur über sich selbst gesprochen hat, beherzigt bei der nächsten Unterhaltung den Rat von Margarete Imhof: «Gehen Sie in das Gespräch mit der Annahme: Was ich zu sagen habe, weiss ich schon – nun ist der andere dran mit Erzählen.»

Gedanken auf Reisen

Wer viel redet, ist nicht zwangsläufig ein schlechter Zuhörer. Hat der Vielredner Interesse an dem, was der andere zu sagen hat, kann er seinem Gegenüber das erforderliche Mass an Aufmerksamkeit zukommen lassen. «Wenn Leute allerdings deswegen sehr viel reden, weil sie ichbezogen sind und die Welt nur aus ihrer Perspektive betrachten – dann sind sie die schlechteren Zuhörer. Sie sind vor allem mit sich und ihrer Sichtweise beschäftigt und gehen nicht genug auf das Gegenüber ein», sagt Margarete Imhof. Umgekehrt sind nicht alle stillen Menschen gute Zuhörer. Auch sie können jederzeit gedanklich abschweifen.

Früher oder später gehen unsere Gedanken unweigerlich auf die Reise. Sogar bei einem spannenden Gespräch. Denn während wir zuhören, verarbeitet unser Gehirn nicht nur das Gesagte, sondern entwirft bereits die passende Reaktion. Dabei können uns einige Sätze des Gegenübers entgehen. Um sicherzugehen, dass wir das Wichtigste mitbekommen haben, sollten wir zwischendurch mit eigenen Worten wiederholen, was der Gesprächspartner gesagt hat. ➔



«Richtiges, aufmerksames Zuhören erfordert etwas ganz Bestimmtes: Man muss sich auf sein Gegenüber konzentrieren.»

Margarete Imhof, Professorin für Psychologie an der Universität in Mainz

BEREITSCHAFT ZEIGEN

«Nehmen Sie sich Zeit und Ruhe»



Prof. Dr. Brigit Eriksson-Hotz, Rektorin an der Pädagogischen Hochschule Zug

Wie wichtig ist Aufmerksamkeit für das gelungene Zuhören?

Gutes Zuhören geht immer mit Aufmerksamkeit einher. Deshalb ist es sehr wichtig, sich für Gespräche die Zeit und Ruhe zu nehmen – ohne nebenbei anderes zu erledigen. Das Ziel ist im Gespräch die volle Konzentration auf das Gegenüber.

Im hektischen Alltag scheint das kaum möglich.

Verschieben oder vertagen Sie wichtige Gespräche. Bitten Sie zum Beispiel Ihr Kind, mit seinem Anliegen nicht frühmorgens zu kommen, wenn Sie ohnehin vieles erledigen müssen. Laden Sie es ein, am Abend in aller Ruhe mit Ihnen zu sprechen. Nehmen Sie sich die Zeit für solche Gespräche, sonst verlieren Sie wichtige Informationen und bekommen wichtige Anliegen vielleicht nicht mit.

Was ausser der Aufmerksamkeit signalisiert die Bereitschaft zuzuhören?

Es gibt viele weitere Aspekte. Halten Sie zum Beispiel Augenkontakt. So geben Sie Ihrem Gegenüber das Gefühl, dass Sie es ernst nehmen. Augenkontakt drückt Respekt aus und signalisiert, dass Ihre Gedanken gerade nicht in die Ferne schweifen, sondern ganz beim Gegenüber sind.

Ist Zuhören auch für die Gesellschaft wichtig?

Das Zuhören ist ein sehr aktiver Prozess, der sich auf das gemeinsame Gestalten unseres Zusammenlebens ausrichtet. Unsere Kultur ist stark auf Individualisierung ausgelegt, was der Gemeinschaftsbildung häufig zuwiderläuft – das Zuhören ist ein starkes Mittel, um die Gemeinschaft zu stärken. Gutes Zuhören fördert demokratisches Verhalten.



«Setzen Sie sich mit Fragen auseinander wie: Was hat mich abgelenkt? In welchem Moment habe ich abgeschaltet?»

Prof. Dr. Brigit Eriksson-Hotz, Rektorin, Pädagogische Hochschule Zug

Eine kurze Zusammenfassung des Gespräches ist dann hilfreich, wenn so viele Aspekte angesprochen wurden, dass wir den Überblick verlieren. Kurze Zusammenfassungen können Missverständnisse und Konflikte verhindern – und geben Dialogpartnern das schöne Gefühl, dass sie erfolgreich kommunizieren.

Schöne Bestätigung

Wem das Zuhören allerdings nicht so recht gelingen möchte, dem empfiehlt Brigit Eriksson-Hotz, 62, Buch zu führen. Die Rektorin der Pädagogischen Hochschule Zug und Co-Leiterin des Zentrums Mündlichkeit an der PH Zug legt nahe, sich mit Fragen auseinanderzusetzen wie: Wann habe ich aufmerksam zugehört? In welchem Moment habe ich abgeschaltet? Was hat mich abgelenkt? Wie habe ich mein Interesse signalisiert? Durch bewusste Selbstbeobachtung erkennen wir Schwächen unseres Vorgehens – und können in nächsten Dialogen an diesen Fehlern arbeiten.

Die Gespräche mit dem Partner können wir als eine Möglichkeit zum Lernen nutzen: Und zwar indem wir ihn bitten, nach einem Gespräch Rückmeldung zu geben. Hatte er das Gefühl, dass ihm auf-

merksam zugehört wurde? Oder ist ihm aufgefallen, dass unsere Gedanken in einem bestimmten Moment abgedriftet sind, ohne dass es uns bewusst wurde? Seine Antworten können ein wertvolles Feedback bieten. Und der Partner bekommt so auch die schöne Bestätigung, dass seine Meinung uns am Herzen liegt und wir uns für seine Gedanken interessieren.

Aufmerksames Zuhören bringt in jedem von uns die besten Eigenschaften hervor: Unvoreingenommenheit, Empathie, Geduld, die Fertigkeit, eigene Bedürfnisse und Wünsche zugunsten unseres Gegenübers zurückzustellen, aber auch komplexe kognitive Fähigkeiten – etwa die gekonnte Interpretation von Wort und Gestik. Auch deshalb lohnt es sich, dem Zuhören mehr Aufmerksamkeit zu schenken. Und es täglich zu trainieren. ●

Zentrum Mündlichkeit

Das Zentrum Mündlichkeit beschäftigt sich mit der mündlichen Kommunikation in Alltag, Schule und Beruf. Es geht unter anderem der Frage nach, wie Kinder argumentieren lernen, und hilft bei der Organisation von Hörclubs und Erzählfestivals in Schulen.

www.zentrum-muendlichkeit.ch