

Die Kunst des aktiven Zuhörens



„Wer zuhört,
versteht mehr als Worte“

Eine Ausarbeitung von Carla Gayko
Klassifizierung: PE-Entwicklung,
Coaching Tools & Methoden

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	3
2. Definition Aktives Zuhören.....	3
3. Grundbedingungen Aktives Zuhören	3
4. Warum aktives Zuhören oft schwerfällt.....	4
5. Aktives Zuhören in der Rolle als Coach.....	5
6. Techniken und Strategien zur Verbesserung des Aktiven Zuhörens	5
6.1 Reframing	5
6.2 Positives Konnotieren	6
6.3 Paraphrasieren	7
6.4 Zusammenfassen	8
6.5 Die Bedeutung von Pausen	8
6.5. Respektvolle Kommunikation.....	8
7. Fazit.....	9
8. Quellenangaben	10

1. Einleitung

In einer zunehmend vernetzten und informationsüberfluteten Welt wird es immer schwieriger, zwischenmenschliche Gespräche auf einem tiefen und authentischen Niveau zu führen. Aktives Zuhören, das in früheren Zeiten oft als selbstverständlich galt, ist heute zu einer herausfordernden Fähigkeit geworden. Auf den folgenden Seiten geht es darum, ob wir heutzutage überhaupt noch in der Lage sind, aktiv zuzuhören und von welchen Faktoren die Qualität unserer Gespräche beeinflusst wird. Darüber hinaus habe ich mich damit beschäftigt, warum es uns heute oft schwerfällt, aktiv zuzuhören und warum dieses das Zustandekommen eines ausgewogenen Gesprächs bzw. eines gleichwertigen Dialogs erschwert. Zusätzlich wird der Bezug zum systemischen Coaching und den damit verbundenen Techniken hergestellt. Ich werde auch meine eigenen Erfahrungen einfließen lassen, die ich während meiner Ausbildungszeit in der Rolle als Coach sowie als Privatperson in unterschiedlichen Kontexten gesammelt habe.

2. Definition Aktives Zuhören

Aktives Zuhören ist eine anspruchsvolle Kommunikationsmethode, bei dem der Zuhörer nicht nur den Inhalt der Worte wahrnimmt, sondern auch die Emotionen, Absichten und Nuancen des Sprechers. Es verlangt ein hohes Maß an Aufmerksamkeit, Empathie und die Fähigkeit, Rückmeldungen geben zu können, die das Gespräch vertiefen und auf ein anderes Niveau heben können. Wichtige Elemente des aktiven Zuhörens sind die Fokussierung auf den Gesprächspartner ohne Ablenkung, die Rückmeldung durch non-verbale oder verbale Bestätigungen, das Stellen offener Fragen sowie das Zusammenfassen wichtiger Punkte zur Klarstellung. Diese Aspekte schaffen Vertrauen und signalisieren dem Sprecher, dass er nicht nur gehört, sondern auch verstanden und wahrgenommen wird.

3. Grundbedingungen Aktives Zuhören

Aktives Zuhören erfordert bestimmte Grundvoraussetzungen, vor allem volle Aufmerksamkeit im Hier und Jetzt. Ebenso wichtig sind ein ausgeprägtes Einfühlungsvermögen und die Fähigkeit, sich in die Perspektive des Gegenübers zu versetzen und dessen Gefühle und Gedanken wirklich zu verstehen und nachzuempfinden. Wesentlich dabei ist, Urteile und Ratschläge zurückzuhalten, um dem Gesprächspartner Raum für eigene Erfahrungen zu lassen.

Bereits im ersten Modul unserer Ausbildung erhielten wir die Aufgabe, einer Person 20 Minuten lang zuzuhören, während sie aus ihrem Leben erzählte – ohne Fragen zu stellen oder darauf zu reagieren. Im Anschluss sollte das Gehörte in einer 5-minütigen Zusammenfassung wiedergegeben werden. Diese Aufgabe erwies sich für mich als anspruchsvoll, da man die Person noch nicht gut kannte und somit keinerlei Vorwissen, wie etwa über das Privatleben, hatte. Die große Menge an Informationen, die man sich merken sollte, konnte nur durch volle Konzentration auf das Gesagte behalten werden. Zudem traten Themen auf, die eigene Erfahrungen wachriefen, was oft dazu führte, dass die Aufmerksamkeit kurzzeitig abschweifte.

Als mein Gegenüber von einer schwierigen Lebenssituation berichtete, verspürte ich sofort den Impuls, etwas zu sagen, da ich meinte, die Problematik zu kennen und sie gut nachvollziehen zu können. Doch genau hier liegt die Herausforderung:

Unser Gehirn neigt oft zu voreiligen Schlussfolgerungen und meint, die Situation bereits beurteilen zu können, ohne den gesamten Kontext zu kennen. In solchen Momenten füllt das Gehirn Lücken gern mit eigenen Erfahrungen, was zu einer kognitiven Verzerrung führt. Dies sind dann jedoch nicht die Erlebnisse des Gesprächspartners, sondern unsere eigenen, weshalb Zurückhaltung in solchen Fällen essenziell ist.

4. Warum aktives Zuhören oft schwerfällt

Meine Hypothese ist: Wir verlernen zunehmend, was es heißt, wirklich aktiv zuzuhören. Es fällt uns schwer, unserem Gegenüber über mehrere Minuten aufmerksam und interessiert zu folgen – manchmal empfinden wir es sogar als anstrengend. Aber warum ist das so?

In unserer heutigen Zeit spielen moderne Kommunikationsmittel eine zentrale Rolle und bieten zahlreiche Vorteile. Menschen können rund um die Uhr und von nahezu jedem Ort weltweit miteinander in Kontakt treten, auf vielfältige Weise kommunizieren, auf nahezu unbegrenztes Wissen zugreifen, einkaufen, Reisen planen, Aktien handeln und vieles mehr. Diese Möglichkeiten sind von großem Nutzen, bringen jedoch auch einige Herausforderungen mit sich.

Durch die ständige Nutzung von Smartphones und sozialen Medien fällt es uns schwer, unsere Aufmerksamkeit bei einer Sache zu halten.

In der heutigen digitalen Welt sind wir ständig einer Vielzahl von Informationen und Reizen ausgesetzt, von denen viele als "Low-Impact-Informationen" bezeichnet werden.

Ein typisches Beispiel dafür sind die kurzen und oft unterhaltsamen Inhalte, wie niedliche Hunde- und Katzenvideos o. Ä. auf Plattformen wie bspw. Instagram oder TikTok. Diese Art von Inhalten hat meist keinen tiefen kognitiven Anspruch und dient eher der oberflächlichen Unterhaltung und Entspannung, was oft als "Berieseln lassen" bezeichnet wird. Zudem hat der ständige Konsum solcher Informationen auch Auswirkungen auf unsere kognitive Leistungsfähigkeit, insbesondere auf unsere Aufmerksamkeitsspanne. Laut einer Studie, deren Ergebnisse zeigen, dass die durchschnittliche Aufmerksamkeitsspanne des Menschen auf nur noch wenige Sekunden gesunken ist, kann diese Art von passivem Konsum dazu beitragen, dass unsere Fähigkeit, konzentriert und fokussiert zu bleiben, weiter abnimmt. Dies führt dazu, dass unser Gehirn vermehrt nach schnellen, einfachen Reizen sucht, während komplexere und tiefere Informationen schwerer zu verarbeiten sind.

Ein weiterer wichtiger Faktor ist der Zeitmangel. In unserem heutigen, hektischen Alltag haben wir oft das Gefühl, nie genug Zeit zu haben. Das führt dazu, dass wir versuchen, Gespräche abzukürzen oder nur halbherzig dabei sind – oft sind unsere Gedanken schon bei den nächsten Aufgaben, die auf uns warten.

Bei mir persönlich konnte ich beobachten, dass ich, sobald mir eine Freundin eine längere Sprachnachricht schickt, die mehrere Themen umfasst, Schwierigkeiten habe, mir alles zu merken und später darauf einzugehen. Manchmal muss ich die Nachricht mehrfach anhören, um aufmerksam und sinnvoll antworten zu können.

Ich selbst habe mich gefragt, wieso dies so ist, und reflektiert, dass ich im Kopf bereits bei der nächsten Verpflichtung bin oder versuche, nebenbei mehrere Dinge gleichzeitig zu machen.

Eine große Rolle spielt zudem, ob wir uns überhaupt in der mentalen Verfassung befinden, dem Gegenüber aktiv und aufmerksam zuzuhören. Unterbewusster Stress, Müdigkeit, Druck etc. kann dazu führen, dass wir mental nicht in der Lage sind uns vollständig auf das Gespräch zu konzentrieren.

5. Aktives Zuhören in der Rolle als Coach

Im Rahmen meiner Ausbildung zum Systemischen Coach wurde direkt zu Beginn das Thema Aktives Zuhören vermittelt. Im Coaching spielt aktives Zuhören eine zentrale Rolle, da es hilft, Vertrauen aufzubauen und dem Klienten das Gefühl gibt, wirklich gehört zu werden. Durch aktives Zuhören und genaues Hinhören kann der Coach gezielte Fragen stellen, die dem Klienten helfen, seine eigenen Denk- und Verhaltensmuster zu erkennen. Es können auch kleine Nuancen wichtig sein, die nicht überhört werden sollten, um genau dort anzusetzen. Verschiedene Techniken ermöglichen es dann, tiefer in das Thema einzutauchen. Dies kann dazu führen, dass der Coachee sein Thema oder Problem aus einer breiteren Perspektive betrachtet und dadurch neue Blickwinkel und Aspekte entdeckt.

6. Techniken und Strategien zur Verbesserung des Aktiven Zuhörens

Um die Fähigkeit des aktiven Zuhörens zu stärken, stehen verschiedene Techniken zur Verfügung, die im Gespräch unterstützen. Die folgenden Methoden sind sowohl in der Rolle als Coach als auch im alltäglichen Leben von Bedeutung und helfen dabei, das Aktive Zuhören (wieder) zu erlernen oder zu trainieren.

6.1. Reframing

Reframing ist eine wunderbare, sehr simple Methode, um die Perspektive oder den Rahmen (engl. "frame") einer Situation oder eines Problems zu verändern. Ziel ist es, die Bedeutung oder Wahrnehmung eines Themas zu wandeln, sodass es in einem neuen, oft positiveren oder konstruktiveren Licht gesehen wird. Es handelt sich dabei um eine Technik, die dem Coachee hilft, festgefahrene Denkmuster zu durchbrechen, dem Verhalten oder einer Situation einen neuen Rahmen zu geben, indem man sie aus einer anderen Perspektive betrachtet. Dabei wird versucht, die Bedeutung oder den Kontext zu verändern, sodass eine neue, oft positivere Deutung entsteht.

Im Detail:

1. **Veränderung der Wahrnehmung:** Reframing ermöglicht es dem Coachee, eine Situation oder ein Problem aus einer anderen Sichtweise zu betrachten.

Eine ursprünglich als belastend empfundene Situation kann durch den neuen Rahmen als Chance oder Lernmöglichkeit gesehen werden.

2. **Verschiebung des Kontextes:** Indem der Coach den Kontext eines Problems ändert, zeigt er dem Coachee, dass dieses Problem in einem anderen Zusammenhang ganz anders bewertet werden kann. Dies hilft, fixierte Bewertungen zu hinterfragen.
3. **Positive Neuinterpretation:** Ein negatives Erlebnis oder eine scheinbare Schwäche kann als Ressource oder Stärke neu interpretiert werden. Zum Beispiel kann eine als "kritisch" empfundene Person durch Reframing als jemand gesehen werden, der hohe Standards setzt und dadurch zur Weiterentwicklung motiviert.
4. **Anwendung im systemischen Coaching:** In einem systemischen Coaching-Prozess wird Reframing genutzt, um das gesamte System, in dem der Coachee agiert, zu berücksichtigen. Der Coach hilft dem Coachee zu verstehen, dass Probleme oft nicht isoliert existieren, sondern durch Wechselwirkungen innerhalb eines Systems entstehen. Durch Reframing können diese Wechselwirkungen neu bewertet und anders gehandhabt werden.

Insgesamt unterstützt Reframing den Coachee dabei, flexibler auf Herausforderungen zu reagieren und seine Wahrnehmung so zu verändern, dass neue Handlungsspielräume und Lösungen entstehen.

Beispiel:

Ausgangssituation: Ein Coachee fühlt sich frustriert, weil er bei der Arbeit oft viele Aufgaben gleichzeitig erledigen muss und denkt: „Ich bin ständig überlastet und kann mich nie auf eine Sache konzentrieren. Es ist einfach zu viel.“

Reframing durch den Coach: Der Coach könnte sagen: „Es klingt, als hättest du die Fähigkeit, mehrere Dinge gleichzeitig im Blick zu behalten und in einem komplexen Umfeld zu arbeiten. Du scheinst jemand zu sein, der flexibel und belastbar ist, und du bekommst viele Aufgaben, weil man dir zutraut, sie zu bewältigen.“

Ergebnis: Durch dieses Reframing könnte der Coachee die Situation nicht mehr als Überforderung empfinden, sondern erkennen, dass er in einem dynamischen Arbeitsumfeld gut zurechtkommt. Er könnte stolz darauf sein, dass ihm Verantwortung übertragen wird, und seine Fähigkeit, Multitasking zu meistern, als wertvolle Stärke betrachten.

6.2. Positives Konnotieren

Positives Konnotieren ist eine Technik der Kommunikation, bei der negative Eigenschaften oder Verhaltensweisen einer Person oder einer Situation in einem positiven Licht dargestellt oder umgedeutet werden. Dies wird oft in pädagogischen, therapeutischen oder beratenden Kontexten verwendet, um das Selbstwertgefühl einer Person zu stärken, ihre Motivation zu steigern oder sie zu einer konstruktiveren Sichtweise zu ermutigen.

Die Idee dahinter ist, dass jede Verhaltensweise oder Eigenschaft, selbst wenn sie auf den ersten Blick problematisch erscheint, auch positive Aspekte haben kann.

Indem man diese positiven Aspekte hervorhebt, kann man die Perspektive verändern und eine positivere Grundhaltung fördern.

Beispiel:

- **Negativ:** „Du bist immer so stur.“
- **Positiv konnotiert:** „Du bist sehr entschlossen und lässt dich nicht leicht von deinem Weg abbringen.“

Hier wird das Verhalten „Sturheit“ als „Entschlossenheit“ umformuliert, was eine wertschätzende und konstruktive Haltung widerspiegelt.

Positives Konnotieren zielt darauf ab, eine Balance zu finden, indem man das Verhalten nicht direkt kritisiert, sondern die positiven Potenziale betont, die in der jeweiligen Eigenschaft stecken könnten. Dies kann zu mehr Verständnis und zu einer Verbesserung der Kommunikation führen.

Positives Konnotieren kann auch nonverbal durch Gesten wie ein Nicken erfolgen. Ein Nicken signalisiert Zustimmung, Verständnis oder Bestätigung und kann eine positive Rückmeldung geben, ohne dass Worte notwendig sind. Solche nonverbalen Gesten tragen dazu bei, eine unterstützende und offene Atmosphäre zu schaffen, in der sich der Gesprächspartner gehört und verstanden fühlt.

6.3. Paraphrasieren

Paraphrasieren bedeutet, einen Text oder eine Aussage mit eigenen Worten wiederzugeben, während der Inhalt und die wesentlichen Informationen erhalten bleiben. Dabei wird versucht, die ursprüngliche Botschaft klar und verständlich zu formulieren, ohne den Sinn zu verändern.

Ein Beispiel aus meiner privaten Situation:

Mein Partner sagte eines Abends zu mir: „Ich habe das Gefühl, dass wir in letzter Zeit kaum noch Zeit füreinander haben. Irgendwie sind wir beide nur noch mit unseren eigenen Dingen beschäftigt.“

Daraufhin habe ich intuitiv und unbewusst paraphrasiert, indem ich Folgendes sagte: „Du hast also den Eindruck, dass wir uns momentan voneinander entfernt haben und dir fehlt die gemeinsame Zeit. Ist das so?“

Mit dieser Antwort habe ich meinem Partner Verständnis für die Gefühle entgegengebracht und den Raum geöffnet, um das Thema weiter zu besprechen.

Gerade im Coaching ist es sinnvoll, die Wiederholung in Form einer sanften Frage zu formulieren, sodass der Coachee direkt bestätigen kann, ob er richtig verstanden wurde. Hilfreiche Formulierungen könnten sein:

- „Ich höre heraus, dass...“
- „Du hast das Gefühl, dass ..., stimmt das?“
- „Du bist also der Meinung, dass..?“
- „Für mich hört es sich an, als ob du..“

6.4 Zusammenfassen

Die empfangenen Informationen werden in einer kompakten Form zusammengefasst. Dies ermöglicht es, zusätzliche Details hinzuzufügen oder bestehende Punkte anzupassen, was der Coachee als wertschätzend wahrnimmt. In einem Coaching-Kontext wird diese Technik genutzt, um den Prozess der Lösungsfindung zu fördern und sowohl den Coach als auch den Coachee zu unterstützen. Durch das präzise Wiederholen der Inhalte entsteht eine klarere Kommunikation, die den Coachee in seiner Selbstreflexion anregt und das Vertrauen zwischen den Gesprächspartnern stärkt.

6.5. Die Bedeutung von Pausen

Pausen im Coaching nehmen eine weitere wichtige Rolle ein, auf die ich kurz eingehen möchte: Es ist entscheidend, Pausen einzulegen. Dies kann insbesondere dann, wenn man in der Rolle als Coach neu ist, herausfordernd sein. Oftmals kommt selbst nach mehreren Minuten des Wartens noch eine Antwort oder ein bedeutender Gedanke. Wenn der Coach diese Zeit nicht durch Pausen gewährt, könnten wichtige Aspekte möglicherweise ungehört bleiben.

Auch in alltäglichen Gesprächen ist es sinnvoll gelegentlich auch während eines Gesprächs eine bewusste, kurze Pause einzulegen. Pausen werden oft als unangenehm empfunden, bieten jedoch eine wertvolle Gelegenheit zur Reflexion. Indem man dem Gespräch Raum lässt, können beide Gesprächspartner ihre Gedanken sammeln und tiefer in das Thema eintauchen. Dies fördert das aktive Zuhören, da der Sprecher nicht das Gefühl hat, sofort reagieren oder eine Lösung präsentieren zu müssen.

6.5. Respektvolle Kommunikation

Zu einer respektvollen Kommunikation gehört es dazu, den Sprecher ausreden zu lassen. Besonders im Arbeitsumfeld erlebe ich zunehmend, dass in größeren Gruppen oft das gegenseitige Aussprechen unterbrochen wird. Dies führt nicht nur dazu, dass sich der Gesprächspartner nicht wertgeschätzt oder gehört fühlt, sondern kann auch dazu beitragen, dass der Dialog eine andere Richtung nimmt und Missverständnisse entstehen. Denn ohne bewusstes Zuhören und Verstehen des Gesagten besteht das Risiko, wichtige Informationen zu überhören oder falsch zu interpretieren.

Außerdem kann das ständige Unterbrechen die Gesprächskultur langfristig negativ beeinflussen, da es den Austausch weniger konstruktiv und effizient macht. Wenn alle Beteiligten die Zeit bekommen, ihre Gedanken zu Ende zu führen, entsteht ein tieferes Verständnis und eine bessere Zusammenarbeit. Achtsames Zuhören fördert nicht nur gegenseitigen Respekt, sondern ermöglicht es auch, die Qualität der Diskussion zu erhöhen.

7. Fazit

Ein ausgewogener Dialog, in dem sich beide Gesprächspartner gegenseitig ausreden lassen, aktiv zuhören und auf das Gesagte angemessen reagieren, setzt voraus, dass wir uns von der Gewohnheit lösen, ständig zwischen Reizen zu springen. Es fordert von uns, bewusst innezuhalten, geduldig zu sein und unseren Fokus auf das Gegenüber zu lenken. Nur so sind wir in der Lage authentische, tiefere Verbindungen herzustellen, die durch respektvolle und ausgewogene Kommunikation entsteht.

Einige Störfaktoren führen dazu, dass Aktives Zuhören zunehmend schwerer fällt. Durch die Kürze und Oberflächlichkeit vieler digitaler Nachrichten wird eine tiefere Kommunikation oft vermieden, und es fehlt an Empathie, da nonverbale Signale wie Mimik und Gestik in digitalen Gesprächen häufig wegfallen. Es ist daher wichtiger denn je, unsere Fähigkeit zum aktiven Zuhören zu stärken, um in persönlichen und beruflichen Gesprächen echte Verständigung zu fördern und den negativen Auswirkungen der digitalen Reizüberflutung entgegenzuwirken.

Das Anwenden der oben aufgeführten Techniken, welche ich während meiner Ausbildung zum systemischen Coach kennen- und verinnerlichen durfte, helfen mir in der Rolle als Coach, Freundin, Vorgesetzte und Tochter. Durch das aktive Zuhören, gezielte Fragestellungen und das Einfühlen in verschiedene Perspektiven kann ich besser auf die Bedürfnisse meines Gegenübers eingehen und eine vertrauensvolle Gesprächsatmosphäre schaffen. Diese Fähigkeiten bilden eine wertvolle Grundlage für die professionelle Begleitung von Klienten und unterstützen mich zugleich in der Gestaltung wertschätzender und konstruktiver Kommunikation in allen Lebensbereichen.

Zusammenfassend kann man sagen, dass aktives Zuhören vier wesentliche Faktoren umfasst, die beachtet werden sollten:

1. **Nonverbale Gesten und Reaktionen** (auch positives Konnotieren genannt), wie zustimmendes Kopfnicken, Blickkontakt und eine zugewandte Körperhaltung. Diese Signale vermitteln dem Sprecher, dass er wahrgenommen und verstanden wird, und schaffen eine positive Atmosphäre, die ihn ermutigt, sich zu öffnen.
2. **Verständnisfragen**, die dazu dienen, tiefer in das Gespräch einzutauchen und sicherzustellen, dass der Zuhörer den Inhalt tatsächlich verstanden hat. Offene W-Fragen sind hierbei besonders hilfreich, da sie dazu beitragen, mehr Informationen zu erhalten.
3. **Paraphrasieren und Zusammenfassen**, was bedeutet, dass das Gehörte in eigenen Worten wiedergegeben wird. Dies ermöglicht dem Zuhörer, sicherzustellen, dass das Gesagte wirklich verstanden wurde, und zeigt gleichzeitig Wertschätzung gegenüber dem Sprecher.
4. **Verbalisierung von Gefühlen**, wodurch die emotionalen Aspekte der Aussage Gehör finden und vom Zuhörer benannt werden. Dies ermöglicht eine tiefere Ebene des Gesprächs und fördert die Empathiefähigkeit des Zuhörers.

Es ist wichtig zu beachten, dass die genannten Faktoren nicht in einer festen Reihenfolge angewendet werden müssen, sondern intuitiv und authentisch erfolgen sollten.

Nun lade ich dich ein, einen Moment innezuhalten und zu reflektieren: Hast du Schwierigkeiten im aktiven Zuhören? Neigst du manchmal dazu, während Gesprächen mehr über deine eigenen Gedanken nachzudenken, anstatt wirklich zuzuhören?

Aktives Zuhören ist eine Fähigkeit, die du kontinuierlich entwickeln kannst. Die oben aufgeführten Aspekte können dir dabei helfen, deine Kompetenz im Zuhören zu stärken und die Qualität deiner Gespräche zu erhöhen. Ich ermutige dich, diese Techniken auszuprobieren und zu beobachten, wie sie deine Kommunikation und deine Beziehungen bereichern können. Betrachte aktives Zuhören als eine wertvolle Gelegenheit, um tiefere Verbindungen zu anderen aufzubauen und Missverständnisse zu vermeiden. Mit sehr großer Wahrscheinlichkeit wirst du den ein oder anderen positiv überraschen.

8. Quellenangaben

- **Skript:** InKonstellation Skript, S. 38-41
- **Podcast:** Rhetorik macht Erfolg, Folge #28 Aktives Zuhören – Die Basis für gute Gespräche
- **Internet:** <https://projekte-leicht-gemacht.de/blog/softskills/kommunikation/aktives-zuhoren/>, 25.10.24
- **Design Deckblatt:** me_handwerksdesign