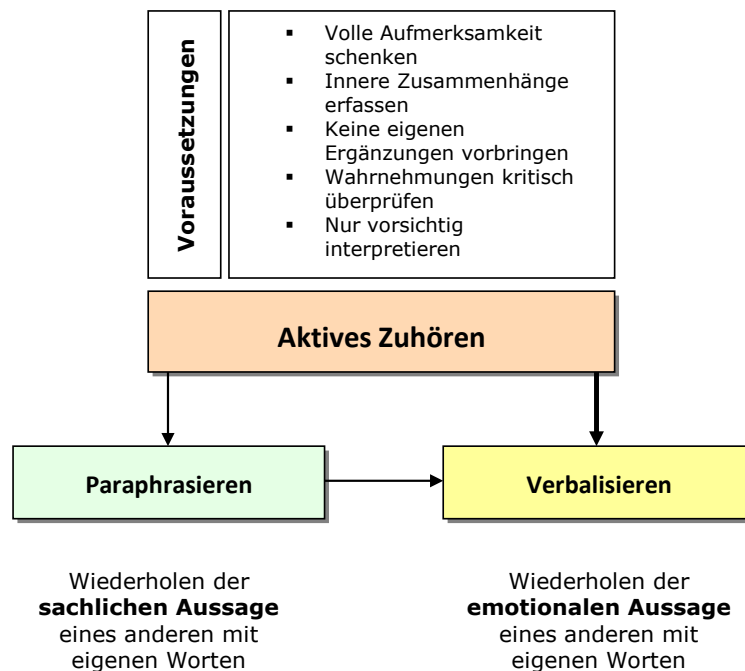


## Aktives Zuhören

Das aktive Zuhören stellt eine besonders anspruchsvolle Form des Zuhörens dar. (→[Zuhören](#))



Gert Egle/www.teachsam.de –CC-BY-SA 4.0 International license

1

Wenn man aktiv zuhört,

- muss man dem Sprecher seine volle Aufmerksamkeit schenken
- darf man keine eigenen Ergänzungen zum Gesagten machen
- sollte man die inneren Zusammenhänge der Äußerungen erfassen
- muss man seine Wahrnehmungen kritisch überprüfen
- darf man nur ganz vorsichtig interpretieren, was er gehört hat

### Die Praxis des aktiven Zuhörens

Wer aktiv zuhört,

- gibt die sachliche Aussage des anderen mit eigenen Worten wieder (= umschreibendes Zuhören)
- wiederholt die emotionale Aussage des anderen mit eigenen Worten
- fasst in Worte, was gefühlsmäßig in den Äußerungen des anderen mitschwingt

Die Aufstellung bringt zum Ausdruck, dass die verschiedenen Formen des Zuhörens nicht ganz streng voneinander zu unterscheiden sind. Insbesondere beim aktiven Zuhören ist die Wiedergabe der sachlichen Aussage (= Paraphrasieren) häufig auch der Einstieg in die Wiedergabe der emotionalen Aussage (= Verbalisieren).

Das Verbalisieren ist die wichtigste Aufgabe, die sich beim aktiven Zuhören stellt. An ihm lässt sich auch unschwer zeigen, wie anspruchsvoll diese Form des Zuhörens ist. Außerdem wird

auch schnell klar, dass es beim aktiven Zuhören nicht vornehmlich um das Beherrschen einer bestimmten Methode geht, sondern letztlich die Haltungen und Grundeinstellungen des jeweiligen Zuhörers darüber entscheiden, ob es gelingt oder nicht. (vgl. Crisand 1982, S.73)

Nicht immer und jederzeit kann es gelingen, die emotionale Aussage des anderen gut zu verbalisieren. So kommt es vor, dass

- einfach die situativen Rahmenbedingungen (Lärm, Zeitpunkt, psychische Verfasstheit etc.) nicht stimmen
- die emotionalen Hintergründe einer Aussage auch beim besten Willen nicht zu erkennen sind
- die Äußerungen des anderen wenig Bereitschaft zeigen, sich auch zu öffnen
- ...

### Probleme beim aktiven Zuhören

Auch wenn man sich vornimmt, aktiv zuzuhören, kommt es immer wieder zu Problemen, die entweder vom Zuhörer oder vom Sprecher ausgehen können. Davon abgesehen können aber auch die allgemeinen Rahmenbedingungen (z. B. Ort und Zeit) nicht dafür geeignet sein.

Es kann aber auch sein, dass der **Zuhörer**,

- die sachlichen Aussagen nicht oder nur unzureichend erfasst
- die emotionalen Hintergründe der Aussage nicht erkennt
- sich nicht genügend auf die Äußerungen konzentriert
- nur assoziativ zuhört, d. h. beim Zuhören in seine eigenen Gedanken abschweift
- sich nicht für die Person des anderen interessiert.

---

 2

Ebenso gut kann es auch vorkommen, dass der **Sprecher**

- sich sehr ungenau ausdrückt
- einfach zu viele Ideen in seine Äußerungen einbringt, die dazu oft untereinander nicht verbunden sind; daher kann der Zuhörer die sachliche Aussage nur unter großen Schwierigkeiten zusammenfassen
- sich vom Zuhörer auf Grund verschiedener auch körpersprachlicher Signale (Körperhaltungen, Gesten, Mimik etc.) missverstanden fühlt
- nicht bereit ist, sich gegenüber dem anderen wirklich zu öffnen

Quelle:

- Crisand, Ekkehard (1982): Psychologie der Gesprächsführung, Heidelberg: Sauer-Verlag 1982

### Arbeitsanregungen:

1. Erläutern Sie: Weshalb ist das Verbalisieren beim aktiven Zuhören besonders wichtig?
2. Welche Bedeutung haben die Einstellungen und Haltungen des Zuhörers beim aktiven Zuhören?