

## **„Hörst du überhaupt zu?“**

Warum Zuhören eine entscheidende Fähigkeit ist, damit Ihre Beziehung aufblüht. Von Jochen Lorenz

Gehen Sie mal in Gedanken die Menschen durch, die Sie kennen: Ihre Familie, Freunde, Bekannten, Nachbarn, ArbeitskollegInnen. Wem würden Sie die Eigenschaft zuschreiben, sehr gut zuhören zu können? Normalerweise werden das nicht sehr viele sein. Woran liegt das, und wie können wir an uns etwas verändern, um selbst gute Zuhörer zu werden?

Eigentlich würden wir uns diese Eigenschaft bei jedem unserer Mitmenschen wünschen, um mit unseren eigenen Mitteilungen anzukommen, um „gehört zu werden“. Dabei ist es unerheblich, ob es sich zu Hause um einen einfachen Satz zum Partner oder um einen komplizierten Vorschlag in einer großen Geschäftsbesprechung handelt. Aber wie oft spüren wir, dass wir mit einer Aussage ins Leere laufen, weil sie nicht gehört wird. Oft möchten wir auch über ein uns belastendes Thema sprechen und spüren, dass sich der Gesprächspartner im Moment nicht richtig auf uns einlassen kann und unsere emotionale Belastung gar nicht richtig wahrnimmt. Umgekehrt geht es uns jedoch genauso: Häufig merken wir nach der Auflösung eines Missverständnisses, dass wir einfach nur nicht richtig zugehört hatten. Die Folge ist oftmals eine frustrierte oder gereizte Stimmung.

### **Vieles gleichzeitig, nichts richtig**

Es scheint auch immer schwieriger zu werden, anderen konzentriert zuhören zu können, denn das Leben wird in vielen Bereichen immer schnelllebiger und unruhiger: Wegen der gleichzeitigen Belastung durch Arbeit und Kinder und einer vielseitigeren Lebensgestaltung müssen wir ständig viele Dinge gleichzeitig erledigen. Das Telefon hat inzwischen eine fast höhere Bedeutung als das persönliche Gespräch. Wenn Sie zu Ihrem Partner gehen, um eine Kleinigkeit zu besprechen und nach einer Minute sein Telefon läutet, dann können Sie sich darauf einstellen, dass Sie gleich nochmal von vorne beginnen können. Bei vielen Radiosendern wird selbst bei den Nachrichten ein Hintergrundklang mit schnellen Tonfolgen eingeblendet. Beim Fernsehen werden Filme immer wieder durch Werbung unterbrochen. Bei vielen Internetseiten kann man sich kaum den Inhalten widmen, denn ständig werden neue Werbeflächen eingeblendet. All das und vieles mehr gewöhnt uns zunehmend das ruhige Konzentrieren auf nur eine Sache ab. Es erhöht sogar die Bereitschaft, sich stören zu lassen und macht es uns damit auch immer schwerer, richtig zuzuhören, weil Konzentration eine der Grundvoraussetzungen dafür ist.

### **Hoher Puls, schlechte Wahrnehmung**

Dann gibt es noch einen Störfaktor, der es uns schwer macht, zuhören zu können: Treffen bei Gesprächen unterschiedliche Meinungen aufeinander, dann heizt das eigene innere Engagement am Thema uns immer wieder an, schnell zu reagieren. Aber wie viele hektische Diskussionen drehen sich vielleicht lange Zeit nur um einen Punkt und am Ende kommt heraus: Die Gesprächspartner verstehen einander nicht richtig, weil sie sich nicht ausreden lassen und nicht richtig zuhören. Dass man sich dessen bewusst wird und versucht, möglichst die anderen nicht zu unterbrechen, ist eine wichtige Voraussetzung für gutes Zuhören. Gutes Zuhören entsteht, wenn ich mich ganz der Mit-

teilung des anderen widme, interessiert bin, wirklich verstehen will, was der andere meint, mich selbst sozusagen „leer mache“. Ich stelle meine eigenen Vorstellungen zunächst zurück und gebe nicht gleich meinem spontanen Drang nach, die richtige Antwort geben zu müssen, bevor sich der Partner/die Partnerin ganz mitgeteilt hat. Ich lasse den anderen ausreden. Vielleicht stelle ich nur kleine Zwischenfragen zum Verständnis des Erzählten, höre aber ansonsten einfach nur zu. Und wenn der oder die andere dann fertig ist, darf auch mal eine angemessene Schweigepause mit Nachdenken folgen. Doch zu all dem ist eine gewisse Mühe notwendig, wie aus den geschilderten Beispielen deutlich wird.

Es geht also hier offensichtlich um eine veränderte innere Haltung, die man auch mit Empathie bezeichnen kann. Dieser Begriff steht für das Einfühlen in den anderen. Empathisch zuhören führt also direkt zur Frage: Was fühlt der andere gerade? Dabei geht es nicht um Mitleid. Wenn Ihr Partner traurig ist, müssen Sie nicht selbst traurig werden, sondern Sie spüren nur dessen Traurigkeit, können dann im Gespräch darauf eingehen und Ihr Partner „fühlt sich gehört“.

## **Aktives Zuhören**

Um nun abzusichern, ob Sie das Gehörte auch richtig verstanden haben oder ob das stimmt, was Sie beim anderen zu spüren glauben, können Sie das sogenannte „aktive Zuhören“ anwenden: Nachdem Ihr Mann/Ihre Frau seine/ihre Gedanken ausgedrückt hat, wiederholen Sie dasselbe noch einmal mit Ihren eigenen Worten („Du meinst also, dass ...“), um sicher zu sein, dass Sie es auch richtig verstanden haben. Jeder kennt das: Wie oft hatte man schon den Eindruck, jemanden zu verstehen und bemerkt erst hinterher, dass das gar nicht der Fall war. Die persönliche Sichtweise der anderen kann so unterschiedlich zu meiner Interpretation des Gehörten sein. Natürlich kann man die Methode nicht ständig einsetzen, aber es ist ein sehr wirksames Mittel gegen Missverständnisse und es schafft eine sehr große Verbindlichkeit zwischen den Gesprächspartnern, weil mein Gegenüber rasch das Gefühl bekommt, dass sich da jemand wirklich auf ihn einlässt und Interesse zeigt.

Um hier für sich selbst weiterzukommen, sollte man sich zunächst Situationen vornehmen, in die man relativ leicht etwas mehr innere Ruhe mitbringen kann: Ein Gespräch mit der Partnerin über meine Probleme bei der Arbeit oder mit den Kindern über aktuell anstehende Themen, das gemeinsame Essen in der Familie oder der wöchentliche Familienrat. Wenn dies ein paarmal gelungen ist, dann kann man auch versuchen, die Erfahrungen auf Situationen zu übertragen, die wesentlich schwieriger sind, zum Beispiel eine hitzige Diskussion über ein politisches Thema beim Abendessen mit Freunden.

Gelingt es uns, ein Gespräch durch gutes Zuhören zu einem wirklich guten Gespräch werden zu lassen, entsteht beim anderen immer große Zufriedenheit, weil das Bedürfnis nach Wertschätzung erfüllt wurde und dies überträgt sich natürlich auch auf uns.

Jochen Lorenz ist zertifizierter Mediator und lebt in Heilbronn ([www.konflikteloesen.de](http://www.konflikteloesen.de)). Er veranstaltet Workshops zum Thema „Gewaltfreie Kommunikation“.