

Hören - Hinhören - Zuhören

von Hildegard Knill

Ein Mann, der andauernde Streitigkeiten mit seiner Frau nicht länger ertragen konnte, bat einen Meister um Rat: "Kaum macht einer von uns den Mund auf, unterbricht ihn der andere schon. Ein Wort, dann haben wir gleich wieder Streit miteinander, und jeder von uns ist mürrisch und schlecht gelaunt", sagte der Mann. Dabei lieben wir uns doch, aber so kann es nicht weitergehen. Ich weiss einfach nicht mehr, was ich machen soll."

"Du musst lernen, deiner Frau zuzuhören," sagte der Meister. "Und wenn du sicher bist, dass du diese Regel beherrscht, dann komm wieder zu mir." Nach drei Monaten sprach der Mann wieder beim Meister vor und erklärte, er habe jetzt gelernt, auf jedes Wort, das seine Frau sagt zu hören. "Gut", sagte der Meister mit einem Lächeln. "Wenn du in einer glücklichen Ehe leben willst, musst du jetzt noch lernen, auf jedes Wort zu hören, das sie nicht sagt."

Miteinander reden ist schwierig. Nicht nur, weil wir Mühe haben, das zu sagen, was wir meinen, sondern auch deshalb, weil wir eben nur miteinander reden und nicht aufeinander hören. Das Hören wird viel zu oft vernachlässigt. Es gibt einen Unterschied zwischen Hören, Hinhören und Zuhören.

Hören	Hinhören	Zuhören
Hören ohne Hinhören heisst zum Beispiel, mit sich selber beschäftigt zu sein, nur sporadisch aufzumerken und einem Gespräch nur solange zu folgen, bis selbst geredet werden kann.	Hinhören ohne Zuhören heisst: Aufnehmen, was die andere Person sagt, ohne sich zu bemühen herauszufinden, was der andere meint oder sagen will.	Zuhören heisst, sich in den Partner hineinzusetzen, ihm volle Aufmerksamkeit zu schenken und dabei nicht nur auf den Inhalt, sondern auch auf Zwischentöne zu achten.
Die Aufmerksamkeit ist noch nicht unbedingt auf den Gesprächsinhalt, sondern auch auf die eigene Beschäftigung, die eigenen Gedanken und die Gelegenheit, zu Wort zu kommen, gerichtet.	Man ist gefühlsmässig noch unbeteiligt, distanziert und abwartend. Die oder der Sprechende meint fälschlicherweise, ihr oder ihm würde ernsthaft zugehört.	Durch Haltung und Reaktion wird dem Gesprächspartner mitgeteilt, dass es im Moment nichts Wichtigeres gibt, als sie oder ihn.

Richtiges Zuhören heisst also nicht, sich passiv zu verhalten und die Gesprächspartnerin oder den Gesprächspartner reden zu lassen. Richtiges Zuhören heisst:

Vom Hören über das Hinhören zum aktiven Zuhören zu kommen.

Aktives Zuhören



In der Psychotherapie wird die Methode des aktiven Zuhörens schon lange angewendet ([Carl R. Rogers \(1902-1987\)](#)). Das aktive Zuhören hat einen festen Platz in der Gesprächstherapie und auch Kommunikationsfachleute schulen in ihren Kursen die Teilnehmerinnen und Teilnehmer im aktiven Zuhören. Kursabgänger bestätigen, dass für eine konstruktive Gesprächsführung das aufmerksame Zuhören ebenso wichtig ist wie das klare und verständliche Reden.

Was ist "aktives Zuhören"?

"Aktives Zuhören" bedeutet:

- zu versuchen, sich in den Gesprächspartner einzufühlen
- beim Gespräch mitzudenken,
- dem Gesprächspartner Aufmerksamkeit und Interesse entgegenzubringen.

Durch verbale und nonverbale Aufmerksamkeitsreaktionen wird dem Partner gezeigt, dass man aufmerksam ist, dass man versucht, zu verstehen und dass man Interesse und Anteilnahme hat.

Die vier Stufen des aktiven Zuhörens sind: **die Wahrnehmung**, **das Verstehen**, **die Wertung** und **die Reaktion**:

Wahrnehmung

Wir nehmen selektiv wahr. Das ist auch sinnvoll, denn der Mensch wäre gar nicht fähig, auf alle Informationen, Reize, Eindrücke einzugehen.

Verstehen

Beim Verstehen wird das Gehörte aufgefasst und begriffen. Missverständnisse können zum Beispiel entstehen, wenn Sender und Empfänger Begriffe verschieden definieren.

Bewerten

Wir tendieren dazu, zu bewerten was wir gehört und verstanden haben. Feedback kann helfen, Missverständnissen vorzubeugen.

Reaktion

Verbale und Nonverbale Reaktionen, wie Kopfnicken, Blickkontakt etc. sind Techniken, die aktives Zuhören erleichtern. Aktives Zuhören ist lernbar. Es heisst nicht, dass Aussagen einfach wiederholt werden müssten. Das "Spiegeln" von Aussagen ("Habe ich richtig verstanden, dass.....?") hilft aber zu zeigen, dass die Aussage registriert wurde. Wer sieht, dass das Gehörte zusammengefasst werden kann, fühlt sich verstanden. Es wird bei Gesprächen letztlich zum Zeitgewinn.

Aktives Zuhören: Techniken

1.Paraphrasieren	Die Aussage wird mit eigenen Worten wiederholt.
2.Verbalisieren	Die Gefühle, die Emotionen des Gegenübers werden gespiegelt z.B. "Sie hat das masslos geärgert."
3. Nachfragen	"Nachdem Sie dies gesagt hatten, reagierte Hans Meier nicht?"
4. Zusammenfassen	So wie in einem Zeitungsartikel unter dem Titel der Inhalt in geraffter Form gedruckt wird, kann bei Gesprächen das Gehörte mit wenigen Worten zusammengefasst werden.

5. Klären	Unklares klären: "Sie haben gesagt, sie hätten sofort reagiert. War das noch am gleichen Tag?"
6. Weiterführen	"Dann hat der Vorgesetzte das Gespräch gesucht. Wie hat er sich dann verhalten?"
7. Abwägen	"War die Belästigung schlimmer als "das Nicht-Ernstgenommen-Sein"?"

Fazit: Zuhören heisst **Anteilnehmen** im wörtlichen Sinn: Ich nehme die Teile die mitgeteilt worden sind an. Das Anteilnehmen hat mit aber vor allem mit echtem Interesse zu tun. Zuhören lässt sich optimieren. Wer jedoch sich und seine Aussage wichtiger nimmt als die Aussagen der Mitmenschen wird trotz Kenntnis von Zuhörtechniken noch kein guter Zuhörer.

K+K kann in der Praxis weiterhelfen das aktive Zuhören bewusster zu machen. Sie erhalten konkrete Tools, damit Ihr persönliches Zuhörverhalten im Alltag verbessert und langfristig optimiert werden kann.

Dieser Beitrag ist in der Zeitschrift "Dezibel" vom 3/2001 und im Stellenanzeiger der "Südostschweiz" vom 22. März 2001 und 29. März 2001 (in 2 Teilen) erschienen.

Zuhören

Zuhören heisst:
hin-hören;
inne-werden;
den, dem man zuhört,
an-nehmen,
gelten lassen,
ernst nehmen.

Ein Mensch,
der zuhören kann,
hat Seltenheitswert.
Manchmal kann einer,
der zuhört,
wichtiger sein
als ein Stück Brot.

-- Quelle unbekannt

Suchen Sie nach Zuhoeren auf

[Inhaltsverzeichnis](#)

[Rhetorik.ch](#)

1998-2003 © [K-K](#), Weblinks sind erwünscht.
Bei Weiterverwendung ist Quellenangabe erforderlich. [Feedback?](#)

[Knill.com](#)