



## AKTIVES ZUHÖREN

In diesem Kapitel werden wir uns mit den allgemeinen Kommunikationsstrategien beschäftigen (wie zum Beispiel zuhören, Fragen stellen, präzisieren, strukturieren, zusammenfassen, auf etwas beziehen, verbinden)

## ALLGEMEINE KOMMUNIKATIONSSTRATEGIEN

### AKTIVES ZUHÖREN

Zuhören bedeutet das zuzuhören, was gesagt wird, jedoch manchmal auch das zu hören, was zwischen den Zeilen ausgedrückt wird.

Zuhören benötigt:

- Konzentration
- Geduld
- Fokus
- Akzeptanz
- Empathie

Aktives Zuhören führt dazu, dass der Andere über seine eigene Situation nachdenkt. Ihre Reaktion wird ihm zeigen, dass er Ihnen wichtig ist, und dass Sie ihm zuhören und ihn verstehen wollen. Aktives Zuhören ist ein Versuch zu verstehen, was der andere meint. Das heißt zuhören auf der Beziehungsebene. Dadurch fühlt sich der Andere aufgefordert und bestärkt darin, detaillierter zu berichten was ihn beschäftigt. Das Gefühl des Vertrauens entsteht. Diese Art des Zuhörens übermittelt Respekt und Akzeptanz.

Aktives Zuhören ist eine Möglichkeit, beim Zuhören zwischen den Zeilen zu lesen. Man hört zu und fokussiert sich auf die nicht ausgesprochenen oder nur zum Teil ausgesprochenen Emotionen und Empfindungen des Anderen und formuliert diese um. Der Zuhörer drückt aus, was seiner Meinung nach die Emotionen, Bedürfnisse oder Empfindungen des Anderen sein könnten. Der Zuhörer antwortet nicht direkt auf den Inhalt der Botschaft, sondern eher auf das, was dahinter steckt oder was der Zuhörer denken zu hören. Aktives Zuhören ist eine Möglichkeit dem Anderen zu sagen: "Ich höre was Sie sagen und respektiere das. Ich versuche Sie zu verstehen. Das, was ich höre, oder was ich denken zu hören, ist ein Empfinden. Ein Bedürfnis, welches ich akzeptiere und respektiere, da es Ihr Empfinden bzw. Bedürfnis ist".

### Das Ziel des aktiven Zuhörens

Das Ziel des aktiven Zuhörens ist, dem Gesprächspartner zu helfen, wenn er ein emotionales und empfindliches persönliches Problem hat, sich über seine eigenen Emotionen im Klaren zu werden. Dadurch kann er seine Empfindungen und Bedürfnisse unter Kontrolle kriegen und sie daran hindern, ihn bei der Lösung des Problems zu blockieren.

### Die Reaktionen beim aktiven Zuhören

Reaktionen während des aktiven Zuhörens:

- Zeigen, dass man dem Anderen folgt, durch ein kurzes Zeichen, dass man ihn verstanden hat und ermutigen will.
- Nachfragen, wenn Sie etwas (bisher) nicht verstanden haben oder etwas nicht ganz verständlich ist: "Ich konnte Ihnen nicht ganz folgen, können Sie das bitte wiederholen?".
- Paraphrasieren, das heißt in eigenen Worten wiedergeben, was Sie glauben verstanden zu haben und sicher gehen, dass dies zutrifft: "Meinen Sie, dass Sie nicht sicher sind, ob die Anderen Ihr Vorschlag verstanden haben?".
- Fassen Sie die Hauptpunkte der einzelnen Teile der Konversation zusammen, während der Andere Sie korrigieren oder noch etwas hinzufügen kann.
- Reorganisieren und ordnen Sie die genannten Punkte, welche unabhängig voneinander genannt wurden aber zusammen gehören, in eine Reihenfolge, sodass der Andere ein klareres Bild von der Situation erhält.
- Präzisieren von allgemeinen und undeutlichen Aspekten:
 

Niemand kümmert sich um mich	→	Wer kümmert sich nicht um Sie?
Die Dinge gehen nie so wie ich will	→	Was funktioniert nicht so wie Sie es wollen?
Ich laufe einfach davon	→	Wovor laufen Sie davon?

## FRAGEN STELLEN

Dadurch, dass Sie Fragen stellen, helfen Sie dem Anderen sich selbst über seine Gedanken, Gefühle und die Art und Weise wie er mit Problemen umgeht im klaren zu werden. Sie können selbstverständlich auch nachfragen, wenn Sie mehr Informationen benötigen. Sie können durch Fragen der Konversation zusätzlich einen Anstoß geben: "Ich bemerke, dass Sie es schwer finden über dieses Thema zu reden. Wovor haben Sie Angst?"

Durch das Fragen können Sie sicher gehen, dass der Andere Sie versteht. Dies sind weitere Gründe dafür, dass das Fragen stellen nützlich ist. Andererseits sind Fragen manchmal unangebracht bzw. zu viel und kommen wie ein Verhör rüber. Es ist ebenfalls möglich, dass Ihr Gegenüber sofort eine Lösung erwartet, nachdem Sie so viel gefragt haben.

Seien Sie also vorsichtig beim Fragen stellen. Bei zu vielen Fragen entsteht ein bestimmtes Muster: Der Zuhörer fragt, der Gesprächspartner antwortet. Die versteckte Botschaft ist: Ich weiß alles und ich weiß ebenfalls was gut für Sie ist. Versuchen Sie sich stets darüber bewusst zu sein, dass Sie Fragen stellen und weshalb. Ist das wirklich nötig oder versuchen Sie lediglich das Gespräch aufrecht zu erhalten? Versuchen Sie sich auf die Fragen zu konzentrieren, die den Anderen wirklich beschäftigen. Es gibt mehrere Arten von Fragen, jede mit der eigenen Auswirkung.

### Offene Fragen

Offene Fragen starten oftmals mit Fragewörtern wie wer, was, wie, wann oder wo. Wenn Sie eine derart offene Frage stellen, geben Sie der Person, mit der Sie kommunizieren, die Möglichkeit, auf der eigenen Art und Weise zu antworten. Er kann in dem Rahmen oder Gedankengang antworten, in dem er sich wohlfühlt. Zudem, kann er das Gespräch in jede Richtung lenken, je nachdem wie es ihm beliebt. Offene Fragen helfen ihm, sich über seine Gedanken und Gefühle im Klaren zu werden.

Die Folge offener Fragen ist, dass das Gespräch flüssiger verläuft: Sie vermitteln zum einen mehr Interesse und zum anderen hat Ihr Gegenüber mehr Spielraum was seine Antwort angeht.

Eine einfache und nette Art um eine offene Frage zu beginnen ist: Wie...? Wer...? Was...? Wo...? Wann...?

Beispiele:

- Wie fühlen Sie sich?
- Woran denken Sie gerade?
- Was denken Sie über sich selbst?
- Was passiert mit Ihnen?
- Wer vermittelt Ihnen dies?
- Wann passiert das?

Derartige Fragen sind besonders dann angebracht, wenn Sie ein Gespräch beginnen, wenn ein neues Thema aufkommt oder wenn Sie mehr über die Gefühle des Anderen wissen möchten. Zuvor genannte Fragen sind ebenfalls geeignet, wenn das Gespräch Gefahr läuft zu nichts zu führen oder sich im Kreis zu drehen. Zu bedenken ist jedoch, dass zu viele offene Fragen den Anderen einschüchtern oder das Gefühl geben können, zu viel von sich preisgeben zu müssen. In dem Fall kann es hilfreich sein, mit geschlossenen Fragen zu variieren.

### Geschlossene Fragen

Geschlossene Fragen sind sehr einschränkend, weil sie einen bestimmten Sachverhalt entweder bestätigen oder widerlegen. Sie leiten die Konversation. Andererseits können Sie eine geschlossene Frage stellen, damit der Anrufer eine Pause einlegen kann, nachdem er beispielsweise ein emotionales Ereignis wiedergegeben hat.

Manchmal ist es auch einfach nötig, wenn Sie an Informationen gelangen wollen.

Beispiele:

- Haben Sie einen Termin gemacht?
- Passiert das oft?
- Haben Sie das mit Ihrer Frau besprochen?

Wenn Sie mehr über die Meinungen oder Gefühle des Anderen erfahren wollen, sind geschlossene Fragen nicht geeignet. Geschlossene Fragen tendieren manchmal dazu, manipulierend oder zwanghaft zu wirken. Sie können suggestiv sein. Sie leiten den Anderen in eine bestimmte (Ihre?) Richtung.

Es kann jedoch auch sein, wenn Sie zu viele geschlossene Fragen stellen, dass das Gespräch zu nichts führt. Ihr Gesprächspartner kann kurz und knapp antworten, sodass Sie ständig mit neuen Fragen aufkommen müssen.

Dadurch können Sie sich weniger auf den Inhalt seiner Antworten konzentrieren.



### Verifizierende Fragen

Verifizierende Fragen sind ebenfalls geschlossene Fragen, die jedoch hauptsächlich verwendet werden um Verständnisprobleme zu klären. Verifizierende Fragen kann man auch als paraphrasierend bezeichnen: sie sind zusammenfassend. Sie wiederholen in eigenen Worten, was der Andere bereits gesagt hat, zum Beispiel:

- Also sind Sie sich nicht sicher, ob Sie einen Arzt aufsuchen sollten, richtig?
- Höre ich da heraus, dass Sie die Beziehung lieber beenden würden?

### Suggestive Fragen

Suggestive Fragen sind Fragen in Form von Antworten. Die Antwort ist bereits in der Frage enthalten. Sie fragen also um Ihren Verdacht oder Ihre Meinung bestätigen zu lassen. Das machen Sie, indem Sie sowohl die Informationen des Gesprächspartners als auch Ihre eigenen Ideen einbringen. Beispiele für andeutende Fragen sind:

Und jetzt haben Sie Schuldgefühle?

Ich nehme an, dass Sie sehr verärgert darüber sind?

Ich nehmen an, dass Sie Angst haben, dass es nie wieder richtig sein wird?

Sie müssen Ihre Mutter wirklich lieben.

Solche Fragen provozieren eine, meistens offensichtliche, Antwort. Die andere Person ist dazu gezwungen dementsprechend zu antworten, daher ist es möglich, dass sie ungenaue und deshalb falsche Informationen von sich gibt. Bei diesen Fragen besteht das Risiko, dem Anderen zu viel vorzugeben.

Es ist eindeutig, dass es in den meisten Fällen besser ist keine suggestiven Fragen anzuwenden. Sie können kein Scheitern riskieren. Manchmal sind solche Fragen jedoch angebracht: wenn Sie zum Beispiel das eigentliche Problem des Anderen vermuten, ohne dass er es jedoch direkt geäußert hat.

### Doppelfragen

Doppelfragen erfragen zwei Sachen gleichzeitig. Wenn man beispielsweise viel über den Gesprächspartner wissen will, neigt man manchmal dazu Doppelfragen zu stellen.

Zum Beispiel:

Leben sie in einem Vorort und was machen Sie beruflich?

Welche dieser beiden Fragen soll nun als erstes beantwortet werden? Das kann verwirren, daher sollten Sie sich auf eine Frage beschränken. Ihr Gesprächspartner kann sich dann auf diese Frage konzentrieren, ohne im Hinterkopf haben zu müssen, was nochmal die andere Frage war.

### Strategische Alternativfragen

Sind zu unterscheiden von Doppelfragen. Sie fragen nach je 50% von zwei Möglichkeiten und sind eine hervorragende Möglichkeit zu konkretisieren und zu vertiefen. Strategische Doppelfragen wirken in Kombination mit Paraphrasen sehr empathisch und dringen schnell zum Kern des Problems vor. Sie sind allerdings auch schwer zu stellen. Beispiel:

Haben Sie eher das Problem im Kopf oder das Ziel im Blick?

Taucht das Problem in bestimmten Situationen auf oder kann es immer und überall überraschend auftreten?

Finden Sie die Erfahrung vor allem schmerzhaft oder ärgerlich?

Mögliche Paraphrase am Ende: Sie finden es also ärgerlich, dass ihr Problem immer plötzlich auftreten kann und Si dafür keine Lösung sehen können...

### "Warum" Fragen

Gleich am Anfang des Gesprächs nach einer Erklärung oder einer Legitimierung zu fragen ist kaum angebracht. Eine Frage nach dem "warum" kann zu einer Abwehrhaltung führen.

Viele "warum" Fragen können zu "wie" oder "was" Fragen umgeformt werden, die sich nach den Gefühlen und Wahrnehmungen des Gesprächspartners erkundigen, ohne die Privatsphäre des Anderen zu verletzen.

"Warum ist das schwierig" kann, z.B. zu "Was ist daran schwierig?" werden.

### Erkundende Fragen

Erkundende Fragen können ein Gespräch tiefgründiger werden lassen, jedoch nur nachdem Sie aufmerksam zugehört haben. Weitere Fragen können den Anderen dazu veranlassen, über Themen zu reden, die für ihn schwer sind oder ihn dazu anregen, über sich nachzudenken.

Zum Beispiel:

Wie meinen Sie ...?

Ich höre da Wut aus Ihrer Stimme heraus, stimmt das?

### Komma Fragen

Komma Fragen sind Fragen, die aus einem Punkt am Ende eines Satzes, ein Komma machen.

Beispiele:

Ich mag diesen Job lieber. , als ...?  
 Es ist nun mal so wie es ist. , weil ...?  
 Ich kann das nicht. , also ...?

### SICH AUF DEN ANDEREN BEZIEHEN

Während des Kommunizierens ist es wichtig, sich so gut wie es geht auf den Anderen zu beziehen. Je besser Sie sich in den Anderen hineinversetzen können, desto besser wird Ihre Verbindung. So können sie das beispielsweise tun:

- die Mimik des Anderen nachmachen
- dasselbe Sprechtempo verwenden
- sich dem Klang des Anderen anpassen
- sich der Sprache des Anderen anpassen
- die Wahrnehmungen des Anderen versuchen zu verstehen

All das können Sie in einer normalen Konversation anwenden. Wenn Sie aufmerksam sind, dann merken Sie, dass Sie das bereits machen ohne es überhaupt zu wissen. Während eines Telefonats können Sie schlecht die Mimik des Anderen nachmachen und während des Chattens können Sie schlecht den Klang des Anderen imitieren. Um also eine Beziehung aufzubauen, ist es notwendig dass Sie die anderen Methoden anwenden.

Wir nehmen mit unseren Sinnen wahr. Jedoch brauchen wir unsere Individualität um das zu deuten: Unsere Erfahrungen, Bedürfnisse, Erinnerungen und Bemühungen tragen zu dieser Deutung bei. Unsere Gefühle helfen uns, uns mit den Gefühlen des Anderen zu identifizieren. Unsere Gefühle können uns jedoch auch täuschen. Sie verhindern, dass wir die individuelle Bedeutung des anderen erkennen.

Die unten stehenden Beispiele zeigen eine Situation, in der ein Zuhörer versucht sich in den Anderen hinein zu versetzen. Achten Sie besonders auf das kursiv gedruckte.

Anrufer: Schwierig ... Am liebsten würde ich *schreien*...  
 Es ist so als könne ich keine *Worte* dafür finden...

Zuhörer: Bitte versuchen Sie es. Sagen Sie das Erste was Ihnen in den Kopf kommt.

Anrufer: Es ist so, als würde mir niemand zuhören. Als sei ich schlicht und ergreifend dumm...

Anrufer: Schwierig ... Jedoch *sehe* ich es sehr klar...  
 Und doch kann ich es nicht beschreiben

Zuhörer: Bitte versuchen Sie es. Was *sehen* Sie?

Anrufer: Es ist fast so als befände ich mich in *dichtem Nebel*.

Anrufer: Schwierig ... jedoch *gehen mir viele Dinge durch den Kopf*.  
 Und doch kann ich es nicht beschreiben

Zuhörer: Versuchen Sie zu beschreiben was Sie *fühlen*?

Anrufer: Ich *fühle* mich unfassbar einsam

### 1.4 STRUKTURIEREN DURCH SPEZIFIZIEREN UND ZUSAMMENFASSEN

**Spezifizieren** bedeutet das Klarstellen von Mitteilungen oder generellen Aussagen:

Keiner nimmt mich wahr → Von wem möchten Sie, dass er Sie beachtet?  
 Ich kriege das einfach nicht hin → Was hält Sie davon ab?  
 Ich halte das nicht mehr aus → Was können Sie nicht ertragen?

Diese Antworten entstehen aus dem aktiven Zuhören und versuchen ein eindeutigeres Bild des Sachverhaltes zu erlangen. Komma Fragen zu benutzen kann hier ebenfalls hilfreich sein:

Zuhause zu sein ist besser. , als ...?  
 Es ist so wie es ist. , denn ...?  
 Ich kann das nicht. , also ...?



**Zusammenfassen** bedeutet das bereits gesagte in Ihren eigenen Worten zusammen zu fassen und die Fakten nochmals zu überprüfen. Diese Fähigkeit ist sehr wichtig. Es gibt mehrere Gründe um häufig zusammen zu fassen:

- Ihr Gegenüber fühlt sich verstanden
- Er wird angeregt
- Zusammenfassungen geben einem Gespräch Struktur und tragen alles für Ihren Gesprächspartner (und für Sie) zusammen.
- Durch Zusammenfassungen können falsche Annahmen gegenüber Ihrem Gesprächspartner aufgedeckt werden.
- Zusammenfassungen ermutigen den Anderen detaillierter zu antworten
- Zusammenfassungen können die Atmosphäre beruhigen und die Wichtigkeit dessen untermalen, was gesagt wurde.

Es versteht sich von selbst, dass sich der Andere verstanden fühlt, wenn der Zuhörende das Gespräch richtig wiedergibt. Das deutet darauf hin, dass Sie aufmerksam sind und gut zuhören können. Zusammenfassungen helfen ein Gespräch zu strukturieren, was gut für beide Seiten ist. Beim aktiven Zuhören können Sie nicht gleichzeitig damit beschäftigt sein, Lösungen zu suchen und den Gedankengang des Anderen zu verstehen. Strukturieren ermöglicht dem Anderen ein klareres Bild seiner eigenen Probleme zu bekommen. Außerdem bringt es Ordnung in sein Chaos, wenn er durcheinander ist.

Während des Zusammenfassens ist es wichtig zwischen **was** und **wie** zu unterscheiden. Zwischen dem, was gesagt wird und den Emotionen die damit einhergehen.

### **Den Inhalt zusammenfassen**

Das bedeutet, in Ihren **eigenen** Worten zusammenzufassen, was der Andere über sich oder seine Situation sagt. Das Augenmerk liegt hierbei auf der Wiedergabe der **essentiellen** Informationen. Diese Fähigkeit wird auch Paraphrasieren genannt.

Der Sinn dahinter ist:

- den Anderen wissen zu lassen, dass Sie aufmerksam sind. Außerdem kann es bestärkend wirken, die eigene Geschichte von jemand anderem zu hören.
- zu überprüfen, ob Sie den Anderen wirklich verstanden haben. Es gibt ihm die Chance Missverständnisse zu verbessern.

In diesem Kontext ist es wichtig, die eigenen Annahmen auszudrücken.

### **Eine Falle**

Sie sollen nicht genau das wiedergeben, was der Andere bereits gesagt hat. Wenn Sie das tun, ist die Wahrscheinlichkeit hoch, dass Sie wie ein Papagei klingen und sich der Andere somit nicht ernstgenommen fühlt.

Wenn Ihr Gesprächspartner Ihnen viele Informationen bietet, müssen Sie abwägen auf welche Information Sie Ihren Fokus legen. Ab und zu können Sie aufgrund des Tons des Anderen herausfinden, was ihm am wichtigsten ist (z.B. wenn er etwas mit mehr Nachdruck oder eher zögerlich sagt).

Hier sind ein paar Anfänge die man verwenden kann, um Zusammenfassungen anzufangen:

- Wenn ich das richtig verstehe, sagen Sie, dass ...
- Also sagen Sie grundsätzlich, dass ...
- Sie meinen, dass ...

Es mag sein, dass Sie in dem was der Andere sagt Diskrepanzen vorfinden. Darauf können sie zum Beispiel hinweisen, indem Sie sagen: "Einerseits höre ich heraus, dass Sie sagen, dass ..., aber andererseits sagen Sie ...".

Kurz gesagt: Das Zusammenfassen sorgt dafür, dass sowohl der Anrufer, als auch der Zuhörer ein strukturiertes, detailliertes und klares Bild des Problems bekommt.

### **Emotionen beschreiben**

Das bedeutet, dass man sich auf die Gefühle des Anderen konzentriert. Dies wird ebenfalls 'Reflektion der Gefühle' genannt. Zu fragen *was* passiert ist, ist normalerweise nicht sehr schwer. Es ist meistens schwerer auszudrücken, dass man versucht zu verstehen wie der Andere sich fühlt. Auf das, was der Andere fühlt einzugehen kann dazu führen, dass das Gespräch tiefgründiger wird. Es kann Sie ebenfalls zum Kern des Problems führen. In diesem Fall ist das Beschreiben von Gefühlen eine bestimmte Art um Mitgefühl auszudrücken. Sie vermitteln, dass Sie Ihren

Gesprächspartner verstehen, wenn Sie sich auf dessen Emotionen konzentrieren. Unter Umständen traut sich der Andere dann, seine Gefühle auszudrücken.

Es gibt mehrere Möglichkeiten auszudrücken, was man fühlt:

- In Worten, durch das Verwenden von Worten Emotionen ausdrücken wie ängstlich, gut, langweilig, enttäuscht, traurig, etc.
- Ohne Worte, z.B. durch Körperhaltung, Zeichen des Stresses, nach unten blicken, rot werden, schnell, laut oder leise reden. Wichtig für Gespräche über das Telefon oder den Chat: der Klang der Stimme und die Schnelligkeit des Antwortens.
- Emoticons und andere Symbole der Chat-Sprache

Normalerweise gibt es eine Kombination aus verbalem und nicht-verbalem Ausdruck von Gefühlen.

#### Wie fokussiert man sich auf diese Emotionen?

- Als erstes können Sie zum Ausdruck bringen, dass sie die Gefühle verstanden haben, z.B. "Wie traurig für Sie", "Sie klingen erleichtert", etc. Besonders kurze Sätze wie diese können eine Verbindung aufbauen. Sie bringen Menschen näher.
- Zweitens, wenn Sie sich nicht ganz sicher sind, können Sie die Gefühle mit einem andeutenden Unterton wiedergeben. Z.B. "Verstehe ich das richtig, dass Sie enttäuscht waren?", "Verstehe ich das richtig, dass sie eigentlich sehr besorgt sind?"

Manchmal ist es anstrengend, Gefühle und Emotionen zu thematisieren. Gefühle sind manchmal sehr vage formuliert, was es schwierig macht sie sofort zu erkennen. Im alltäglichen Leben werden Gefühle nur sehr selten sofort vermittelt. Wenn Gefühle an die Oberfläche treten, werden sie meistens als Bedrohung wahrgenommen. Somit neigen viele Leute dazu, ihre Emotionen und Gefühle zu unterdrücken, da sie sich lieber auf den Kern des Problems konzentrieren wollen. Trotzdem sind Gefühle ein sehr wichtiger Teil des Lebens und wenn man nicht auf die Gefühle des Anderen eingeht, wirkt es so als ginge man nicht auf den wichtigsten Aspekt seines Lebens ein.

Hier sind zwei Beispiele für den Unterschied zwischen einer Inhaltszusammenfassung und einer Gefühlsbeschreibung:

"Es fing an als ich heute Morgen aufstand: Als ich das Haus verließ, fing es an zu regnen und ich hatte meine Jacke vergessen."

#### Den Inhalt zusammenfassen:

Als Sie gerade hinausgegangen sind fing es an zu regnen

#### Die Emotionen beschreiben:

Und das fanden Sie schlecht?

"Ich bin mir nicht sicher wo ich hinreisen soll, es gibt so viele Möglichkeiten."

#### Den Inhalt zusammenfassen:

Also können Sie sich nicht entscheiden

#### Die Emotionen beschreiben

Sie sind voller Zweifel?

Und schlussendlich:

- Ein wichtiger Aspekt des Zusammenfassens ist nicht neue Ideen einzubringen
- Das Zusammenfassen gibt dem Gesprächsverlauf eine Struktur mit Einleitung, Hauptteil und Schluss. Das Gespräch zu beenden wird dann einfach sein.