

# Aktives Zuhören

## Zuhören wie Momo<sup>1</sup>

„... Was die kleine Momo konnte wie kein anderer, das war: zuhören. Das ist nichts Besonderes, wird nun vielleicht mancher Leser sagen, zuhören kann doch jeder. Aber das ist ein Irrtum. Wirklich zuhören können nur ganz wenige Menschen. Und so wie Momo sich aufs Zuhören verstand, war es ganz und gar einmalig.

Momo konnte so zuhören, dass dummen Leuten plötzlich sehr gescheite Gedanken kamen. Nicht etwa, weil sie etwas sagte oder fragte, was den anderen auf solche Gedanken brachte, nein, sie saß nur da und hörte einfach zu, mit aller Aufmerksamkeit und Anteilnahme. Dabei schaute sie den anderen mit ihren großen, dunklen Augen an und der Betreffende fühlte, wie in ihm auf einmal Gedanken auftauchten, von denen er nie geahnt hatte, dass sie in ihm steckten.

Sie konnte so zuhören, dass rastlose oder unentschlossene Leute auf einmal ganz genau wussten, was sie wollten. Oder dass Schüchterne sich plötzlich frei und mutig fühlten. Oder dass Unglückliche und Bedrückte zuversichtlich und froh wurden. Und wenn jemand meinte, sein Leben sei ganz verfehlt und bedeutungslos und er selbst nur irgendeiner unter Millionen, einer, auf den es überhaupt nicht ankommt und der ebenso schnell ersetzt werden kann wie ein kaputter Topf – und er ging hin und erzählte alles das der kleinen Momo, dann wurde ihm, noch während er redete, auf geheimnisvolle Weise klar, dass er sich gründlich irrte, dass es ihn, genauso wie er war, unter allen Menschen nur ein einziges Mal gab und dass er deshalb auf seine besondere Weise für die Welt wichtig war. So konnte Momo zuhören! ...“

## Tipps fürs aktive Zuhören

Do´s	Don´ts
<ul style="list-style-type: none"><li>• Mehr zuhören als selber sprechen</li><li>• Das Gegenüber ausreden lassen</li><li>• Offene Fragen stellen</li><li>• Aufmerksam bei dem bleiben, was gesagt wird</li><li>• Eigene Werturteile und Emotionen bewusst machen, ohne darauf zu reagieren</li><li>• Aufmerksam sein für eigene Ideen und Lösungsansätze deines Gegenübers</li><li>• Verbal und Nonverbal zeigen, dass du vollkommen zuhörst</li><li>• Wahrnehmen und hören von Gefühlen und Inhalten</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Das Gespräch dominieren</li><li>• Unterbrechen</li><li>• Die Sätze des Gegenübers vervollständigen</li><li>• Schnelle Schlussfolgerungen für das Gegenüber ziehen</li><li>• In Rechtfertigungen, Streit oder Diskussionen übergehen</li><li>• Ungeduld zeigen oder Multitasking</li><li>• Schon überlegen, was du als nächstes sagen möchtest</li><li>• Voreingenommen zuhören oder neue Ideen gleich vom Tisch fegen</li></ul>

<sup>1</sup> <https://michaelende.de/momo>

## Hintergrundinfos zum aktiven Zuhören

Aktives Zuhören erfordert oftmals viel mehr als zu Reden. Das Ziel als aktiver Zuhörer:innen ist es, die Perspektive der Sprecher:innen wirklich zu verstehen (unabhängig davon, ob er/sie dieser zustimmt) und dieses Verständnis mitzuteilen, damit er oder sie die Richtigkeit Ihres Verständnisses bestätigen kann.

Wie nennen wir es?	Was ist zu tun?	Warum macht es Sinn?	Antwortbeispiele
<b>Paraphrasieren</b>	Wiederhole dieselben Informationen und verwende dabei andere Wörter, um das Gesagte der Sprecher:innen prägnanter wiederzugeben.	Überprüft das Verständnis dessen, was du gehört hast, indem du dein Verständnis des gesagten an den Sprecher:in zurück kommunizierst. Ermöglicht dem/der Sprecher:in, seine/ihre eigenen Gedanken zu „hören“ und sich darauf zu konzentrieren.	Was ich höre ist ...“ „Hört sich an, als würdest du sagen...“ „Ich bin nicht sicher, ob ich dich richtig verstanden habe, folgendes habe ich verstanden...“
<b>Klären</b>	Lade die Redner:in ein, unklare oder zentrale Aspekte dessen zu erläutern, was er oder sie gesagt hat.	Gibt dem/der Redner:in die Möglichkeit, das Gesagte näher zu erläutern und zu verdeutlichen. Gibt dem/der Zuhörer:in die Möglichkeit, Unklarheiten zu erkennen und die Richtigkeit des eigenen Verständnisses zu überprüfen.	Ich bin mir nicht sicher, ob ich es ganz verstehe; oder meinst du das...? Du hast mir viele Informationen gegeben, mal sehen, ob ich alles habe ...“
<b>Spiegeln</b>	Beschreibe der Sprecher:in welche Gefühlsqualitäten du im Inhalt und im Ausdruck bei ihr / ihm wahrgenommen hast bzw. stelle diese Wahrnehmung zur Verfügung.	Vertieft das Verständnis für Gefühle und Inhalte. Ermöglicht dem/der Sprecher:in zu erkennen, dass die Zuhörer:in versuchen, seine/ihre Botschaft und Wahrnehmungen wirklich zu verstehen und ein Interesse daran hat.	„Ich habe wahrgenommen, dass bei XY deine Stimme etwas dünn wurde und du nervöser wirktest...“ Für mich hört es sich so an, als wärest du...“
<b>Zusammenfassen</b>	Identifiziere, verbinde und integriere wichtige Ideen und Gefühle in dem, was der/die Sprecher:in gesagt hat.	Hilft sowohl Zuhörer als auch Sprecher:in um Klarheit über ein gemeinsames Verständnis der Inhalte zu entwickeln und herauszufinden, was am wichtigsten ist.	Lass mich zusammenfassen, was ich bisher gehört habe. Also einerseits... und andererseits. . .

<sup>1</sup> Quelle: Boston University / Office of the Ombuds [www.bu.edu/ombuds](http://www.bu.edu/ombuds) mit Ergänzungen des Sensing the Essence Instituts