

# Der Wert und die Kunst des Zuhörens

Eine Nachlese zum Plaudernetz Webinar am 9. Februar 2021

## A. Vom Wert des Zuhörens

### Zuhören ist wirkungsvoll

Jede und jeder von uns kennt es: Wenn mir ein anderer Mensch seine volle Aufmerksamkeit schenkt, mir zuhört und mir durch sein ehrliches Interesse seine Wertschätzung zeigt, dann fühle ich mich in meinem Inneren als Person geachtet, anerkannt und geschätzt. Ich kann mich selbst (wieder) besser annehmen und mögen und finde in mir Antworten auf die Herausforderungen des Lebens.

### Zuhören schafft Beziehung

Die Wirkung des Zuhörens resultiert daraus, dass wir Menschen, wie alle Lebewesen, Beziehungswesen sind. **„Alles menschliche Leben ist Begegnung.“** (Martin Buber) Menschliche Entwicklung geschieht nur dann, wenn es ein „Du“ gibt. Fundamental geschieht diese Entwicklung in den ersten Lebensjahren, aber sie ist ein Prozess, der das ganze Leben hindurch dauert und der in jeder Begegnung eine neue Chance bekommt. Das Hören ist ein wichtiger Sinn, um in Beziehung zu kommen (neben dem Tastsinn bei der Berührung oder dem Sehsinn bei einem liebevollen Blick).

## Zuhören in unserer Gesellschaft

Das Zuhören hat in unserer Gesellschaft nicht den besten Stand. Das Optische genießt einen viel höheren Stellenwert. **Zuhören benötigt Konzentration, Aufmerksamkeit und Zeit.** Die fehlt sehr oft. Und deshalb gibt es viel mehr Ratgeberinnen und Ratgeber (einen Tipp geben geht sehr schnell) als gute Zuhörerinnen und Zuhörer, die sich wirklich einem anderen zuwenden. Es gibt Studien, die besagen, dass im medizinischen Alltag oft die Zeit für das Zuhören fehlt und es dadurch sogar zu Fehldiagnosen kommen kann. Gesellschaftspolitisch beschreibt Christina Thürmer-Rohr

in einem Essay „Achtlose Ohren“ die Hierarchie des Zuhörens.

Wem wird in unserer Gesellschaft zugehört – und wem nicht? Einsamen Menschen? Obdachlosen? Migranten? Zuhören als wertvolle Kompetenz erhält keine besondere Wertschätzung. In der Schule wird die Kompetenz des Lesens, Schreibens, Rechnens, Präsentierens gelehrt. Zuhören als eine Möglichkeit, Mitschülerinnen und Mitschüler besser kennen zu lernen, ihre Gedanken und Lebensgeschichten zu erfahren – das kann so bereichernd und spannend sein. Und hier gibt es sicher noch einen Förderbedarf.

## B. Von der Kunst des Zuhörens – Zuhören als Haltung und Beziehungsangebot

„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. ....Sie konnte zuhören, dass ratlose oder unentschlossene Leute auf einmal ganz genau wussten, was sie wollten. Oder dass Schüchterne sich plötzlich frei und mutig fühlten.....“ ...

**Natürlich können wir alle zuhören, aber wir können uns immer wieder darin üben, noch bessere Zuhörerinnen und Zuhörer zu werden. Denn Zuhören ist etwas sehr Wertvolles.**

**aus dem Märchen-Roman von Michael Ende:  
„Momo“**

## **Folgend Punkte können hilfreich sein, um das eigene Zuhören zu verbessern:**

### **1. Zuhören ist eine Haltung – kann niemals eine Technik sein.**

Wenn ich einem anderen Menschen zuhöre, sollte es absichtslos sein. Ich will damit nichts für mich erreichen, nichts verfolgen. Ich möchte vor allem anderen meinem Gegenüber Raum und Zeit geben.

### **2. Ich bin bereit wirklich zuzuhören**

Vorweg: Nicht immer geht das so einfach. Wir sind mit vielen Dingen tatsächlich oder gedanklich beschäftigt.

Wenn das Telefon läutet und „Plaudernetz“ im Display erscheint, sind wir manchmal mit ganz anderen Dingen beschäftigt.

Wenn man sich dazu entschlossen hat, das Gespräch anzunehmen, dann ist es gut, sich dem Anrufenden wirklich zuzuwenden und möglichst ungestört zuzuhören.

Aber auch im persönlichen Bereich geht es immer wieder darum, möglichst achtsam zu sein, wenn mir jemand aus der Familie oder eine Freundin etwas erzählen will.

Es kann sehr kränkend sein, wenn man etwas mitteilen will und das Gefühl bekommt, dass man gar nicht die Aufmerksamkeit des anderen hat. Manchmal macht es Sinn vorher zu fragen: „Ich würde dir gerne etwas erzählen? Wann hättest du Zeit für ein Gespräch?“

### **3. Ich will mir Zeit nehmen**

Das Hören kann man nicht beschleunigen wie das Lesen (z.B. etwas überfliegen, diagonal lesen).

Wenn ich einem anderen zuhöre, bestimmt dieser zunächst das Tempo. Zuhören geht auch nicht nebenbei. Beim Telefonieren sind wir weit voneinander entfernt, aber der Atem und die Stimme des Anrufenden sind ganz nah an unserem Ohr und umgekehrt spürt der Mensch am anderen Ende der Leitung, ob ich abgelenkt oder aufmerksam bin.

Ich kann auch nur dann gut zuhören, wenn ich nicht gleichzeitig eine Lösung für den anderen suche. Denn dann bin ich bei mir, weil ich z.B. ein hilfreicher Mensch sein will und mir etwas einfallen lassen will, was dem anderen helfen könnte. In Wirklichkeit ist das größte Geschenk, dass ich machen kann, meine Zeit und mein offenes Ohr.

### **4. Ich interessiere mich und bringe mich ein**

Zuhören heißt nicht zu schweigen.

Zuhören heißt sich zu interessieren, was mir jemand erzählt. Manchmal heißt zuhören dem Gegenüber dabei zu helfen, die Gedanken zu ordnen, nachzufragen, ob man etwas richtig verstanden hat. Es geht dabei darum, dem anderen ein „Du“ zu sein. „Ich höre dir zu, du bist mir nicht gleichgültig.“

## **5. Wer mit etwas erzählt, ist der Experte/ die Expertin seiner oder ihrer Geschichte...**

...und ich bin der Experte/die Expertin für das Zuhören. Wenn ich beim Plaudernetz oder in einer anderen Situation mit jemandem spreche, dann ist diese Person vielleicht 40, 60 oder 80 Jahre alt und hat schon so Vieles erlebt – viel Schönes und vielleicht auch einiges Leidvolle. Und dieser Mensch hat auch schon Vieles bewältigt. Ich kann also unmöglich wissen, was für den anderen gut ist. Es wäre geradezu hochmütig, wenn ich dieses Ansinnen hätte. Aber ich kann mich mit ihm oder ihr über das Schöne freuen und wenn es ein Anliegen gibt, kann ich gemeinsam mit meiner Gesprächspartnerin/meinem Gesprächspartner nachdenken, was hilfreich sein könnte.

## **6. Es ist gut, dass ich viel Lebenserfahrung habe. Aber nicht alles, was mir geholfen hat, hilft auch einem anderen.**

Wenn ich einem anderen Menschen zuhöre, dann kommen mir Erfahrungen und Erlebnisse aus dem eigenen Leben

in den Sinn. Ich höre etwas und gleiche es mit meinen eigenen Bildern ab. Dieser Vorgang läuft ganz selbstverständlich ab und ist grundsätzlich eine Hilfe, etwas verstehen und einordnen zu können. Zum Beispiel erzählt mir jemand von einem Streit in der Familie. Mir fällt ein, dass wir in unserer Familie auch einmal einen Konflikt hatten und mir fällt auch ein, wie wir ihn gelöst haben. Beim guten Zuhören muss ich mir aber unbedingt vergegenwärtigen, was meine Geschichte ist und was die Geschichte des anderen ist. Jeder Mensch ist einzigartig, hat seine ganz besondere Biografie. Diese ist immer anders als meine. Es ist viel hilfreicher und spannender, sich beim Zuhören auf die Geschichte des anderen zu konzentrieren und sie oder ihn dabei zu unterstützen, die jeweils eigene und passende Lösung zu finden. Die eigene Lebenserfahrung im Hintergrund kann dabei aber durchaus hilfreich sein.

## **7. Beim Zuhören spüre ich auch Gefühle**

– bei meinem Gegenüber, aber auch bei mir selbst. Diese Gefühle kann ich auch zur Sprache bringen.

## Zuhören und sich zur Sprache bringen

Aufmerksames Zuhören hat zur Folge, dass ich mit einem anderen Menschen in eine Gesprächsbeziehung komme. Wenn ich mich interessiere, wird mein Gegenüber Begriffe finden, um mir sagen zu können, wie er oder sie etwas meint. Dadurch ordnen sich seine Gedanken und manches wird für den, der etwas erzählt, selbst begreifbarer.

## Wie kann ich mich in einem Gespräch hilfreich zur Sprache bringen?

### Interesse zum Ausdruck bringen

Wie überall gibt es auch beim Plaudernetz ganz unterschiedliche Anrufer\*innen. Manche beginnen gleich zu reden und brauchen keine Ermutigung. Andere sind eher unsicher und fragen sich, wer da wohl am anderen Ende der Leitung sitzt. Ein unbedingt ehrlich gemeintes Interesse könnte sich z.B. so ausdrücken: „Das ist so interessant, was du da erzählst, magst du mir sagen, wie die Geschichte weitergegangen ist.“

### Nachfragen

Dabei geht es darum, dass mir die andere Person und unsere Gesprächsbeziehung so wichtig ist, dass ich auch gut verstehen will (auch akustisch), was der andere gesagt hat. „Entschuldigung, aber ich frage kurz nach, ob ich das richtig verstanden habe, was du gerade gesagt hast.“

### Würdigen und wertschätzen

Viele Menschen haben niemanden, der mit ihnen die schönen Seiten des Lebens teilt oder das würdigt, was sie meistern oder auch schon gemeistert haben.

„So eine schöne Geschichte, ich freu mich mit dir.“ Oder: „Wenn ich dir zuhöre, bin ich beeindruckt, was du schon alles in deinem Leben bewältigt hast.“

### Stoppen

Wenn jemand ununterbrochen redet und den Zuhörenden nicht zu Wort kommen lässt, dann ist es wichtig das anzusprechen: „Entschuldige, aber können wir einmal kurz innehalten. Du hast einfach so viel zu erzählen. Ich kann dir aber gar nicht mehr folgen. Ich möchte dich sehr gerne verstehen, aber du musst mich auch mitkommen lassen.“

### Klären

Manchmal ist es gut zu fragen, was sich eine Anruferin/ein Anrufer vom Gespräch mit uns Plauderpartner\*innen wünscht.

Wenn jemand viel redet, kann man fragen: „Entschuldige, ich habe den Eindruck, dass du viel zu erzählen hast. Möchtest du, dass ich dir einfach zuhöre, dann tue ich das gerne. Oder möchtest du mit mir nachdenken, wie du weiter tun kannst. Dann schauen wir mal, was jetzt für dich am Wichtigsten ist.“

Klären kann auch notwendig sein, wenn sich jemand gar nicht auf das Gesprächsangebot einlassen kann oder will.

„Ich höre, dass es Dir nicht gut geht und du gerne hättest, dass alles wieder gut wird. Aber im Augenblick kannst du gar nichts annehmen und mir scheint, auch ich bin dir nicht wirklich hilfreich.“

Das beschreibt die Situation zumindest aus unserer Sicht und nimmt den Druck heraus.

### **Grenzen benennen**

Wenn jemand sehr aggressiv ist und mich auch persönlich angreift, dann verwende ich in der Anrede immer ein „Sie“ und kein „Du“, denn das schafft schon ein wenig Distanz. Dann kann ich das so ansprechen:

„Sie haben die Nummer vom Plaudernetz angerufen. Wenn Sie mit mir sprechen wollen, dann brauche ich von Ihnen ein Minimum an Respekt, sonst werde ich das Gespräch beenden. Aber vielleicht wollen Sie mir sagen, was denn eigentlich passiert ist, dass Sie so aggressiv sind.“

### **In einer Krise**

Das Plaudernetz ist definitiv keine Krisenhotline. Dennoch kann es passieren, dass eine Anruferin/ein Anrufer Gedanken äußert, nicht mehr leben zu wollen, weil alles zu schwer ist. In diesem Fall kann man sagen: „Ich mache mir Sorgen um Dich. Das Plaudernetz ist keine Krisenhotline. Ich möchte gerne mit Dir überlegen, was Du jetzt tun kannst. Gibt es Menschen, die du jetzt anrufen kannst? Jemand von der Familie, einen Freund oder eine Freundin? Bist du in Behandlung? Kannst du deine Therapeutin anrufen?“

Wenn dem Anrufenden niemand einfällt, kann man auf die Telefonseelsorge, das Kriseninterventionszentrum oder einen Psychosozialen Dienst verweisen. Am besten ist, wenn ihr solche Telefonnummern, die im Gesprächsleitfaden zu finden sind, immer ausgedruckt in Eurer Nähe habt. In den allermeisten Fällen wird es schon als sehr hilfreich erlebt, dass es einen Menschen gibt, dem man nicht gleichgültig ist, der besorgt ist und unterstützen will.

**Ich wünsche Euch allen wunderbare Begegnungen am Telefon und auch für Euch selbst stets ein offenes Ohr.**

**Marlies – vom Plaudernetz-Team**

Februar 2021