



Durch die interkulturelle Brille

Voraussetzungen und Gewinn des aktiven, nicht-bewertenden Zuhörens

Artikel verfasst von Marco Fankhauser, Dozent IZB, PH Zug

Jemandem aktiv zuhören und währenddessen darauf verzichten, das Gehörte und das visuell Wahrgenommene laufend zu bewerten, ist ein anforderungsreiches, zuweilen auch anstrengendes Unterfangen. Warum ist das so?

- Einerseits erfordert das aktive Zuhören eine grosse Konzentrationsleistung, da die Geschwindigkeit und die Struktur der Erzählung nicht selber bestimmt werden können. Aktiv Zuhörende befinden sich nämlich primär in einer Position, in der sie möglichst präzise hinhören und hinsehen wollen. Wenn sie sich zudem gleichzeitig Notizen machen, also sorgfältiges Zuhören und Schreiben kombinieren möchten, steigt die kognitive Beanspruchung nochmals signifikant an.
- Zudem sind beim aktiven Zuhören intensivere Kontaktaufnahmen erforderlich, als dies beim passiven Zuhören der Fall ist. Diese Kontaktaufnahmen sind einerseits nonverbaler Natur, indem Zuhörende beispielsweise signalisieren, dass sie aufmerksam sind und sich für die Redenden und ihre Erzählung interessieren. Darüber hinaus kann ein adäquates Einsetzen von Gesprächs- und Fragetechniken sehr wirksam und zielführend sein. Bei diesen Techniken handelt es sich vorwiegend um Versuche, das Gehörte besser zu verstehen, möglichst auch im Sinne des oder der Erzählenden, Klärungen herbeizuführen, Unausgesprochenes zu verbalisieren und das Gehörte und visuell Wahrgenommene zusammenzufassen (vgl. Decker, 1989). Nicht zuletzt können Erzählende mit geschickten Interventionen dazu ermutigt werden weiterzuerzählen, mehr zu berichten.
- Die vermutlich grösste Herausforderung für das gelingende aktive, nicht-bewertende Zuhören sind die rechtzeitige Auseinandersetzung und die spezifische Vorbereitung auf die Gesprächssituation, selbstverständlich in thematisch-kontextueller, allem voran jedoch in persönlicher Hinsicht. Was ist damit gemeint? Wenn wir aktiv zuhören, sind wir auf der Suche nach etwas Neuem: Wir wollen etwas entdecken, uns einer anderen Perspektive annähern, uns überraschen lassen, etwas kennenlernen und dabei unseren eigenen «Horizont erweitern». Um für diese Suche bereit zu sein, bedarf es einer veritablen Einstellungsleistung: Der inneren Bereitschaft, a) das eigene Nicht-Wissen und damit die eigene Unsicherheit zumindest

für die Dauer des Zuhörens auszuhalten sowie b) auf das oft reflexartige und noch öfter gänzlich unbemerkte Bewerten (Auf- oder Abwerten) zu verzichten, wiederum zumindest für die Dauer des Zuhörens. Der renommierte Bildungsexperte Otto Schramer schreibt in diesem Zusammenhang treffend von der «Voice of Judgement», der Stimme der Wertung oder des Wertens, die «losgelassen», zumindest temporär «ausser Kraft gesetzt» werden müsse, damit echtes Erkunden überhaupt möglich sei und das dazu erforderliche Ausmass an persönlicher Offenheit eingebracht werden könne.

Die Studierenden in einem unserer Weiterbildungslehrgänge haben kürzlich im Zuge eines Leistungsnachweises eindrücklich herausgearbeitet, was diese innere Bereitschaft konkret bedeutet und welche Erkenntnisgewinne möglich sind, wenn man sie aufzubringen vermag. Ihre Aufgabe bestand darin, ein Gespräch mit einer Person zu führen, welche sie in wesentlichen Aspekten als anders und irritierend wahrnehmen. Im Gespräch sollten sie eine offene, nicht-bewertende Haltung einnehmen, Fragen stellen und aktiv zuhören.

Ein paar Einblicke in die Dokumentationen der Gespräche:

«Es gelang mir nicht durchgehend, das Gehörte einfach anzunehmen, ohne es zu bewerten, aber zumindest merkte ich es.» «Ich war so froh, dass ich mich vor dem Gespräch auf weitere Irritationen eingestellt hatte, denn ohne diese Vorbereitung wäre es mir nicht gelungen, aktiv zuzuhören.» «Ich hatte ziemlich viel Respekt vor dieser Aufgabe, da ich die Person schon länger kenne, eigentlich sehr schätze und deshalb nicht enttäuscht werden wollte, aber das Zuhören hat sich gelohnt: Ich verstehe ihre Position, und wie sie zu dieser gekommen ist, nun besser.» «Es war hart, zeitweise aufwühlend, aber ich hatte das erwartet und kam deshalb nicht ab von meinem Plan, mehr erfahren zu wollen.» «Ich hätte nie gedacht, dass ich Argumente eines Impfgegners ernst nehmen und sogar nachvollziehen kann.» «Schon während des Gesprächs wurde mir klar, dass ich meine Meinung nicht ändern werde und dass das auch nicht nötig ist, aber ich habe gelernt, dass man es anders sehen kann.» «Nicht

bewerten bedeutet nicht, von der eigenen Position Abstand zu nehmen.» «Ich erfuhr, wo meine Komfortzone aufhört und ab welchem Punkt es richtig anstrengend wird für mich.» «Ganz unerwartet wurde ich nach meiner Sichtweise gefragt, ich vermute deshalb, weil ich zuerst selbst Interesse zeigte für die andere.» «Ich hätte nicht gedacht, dass ich es kann, aber das Üben hat sich gelohnt; ich werde dran bleiben und beim nächsten Versuch ein heikleres Thema wählen.»

Abschliessend und am letzten Statement anknüpfend: Aktives, nicht-bewertendes Zuhören ist lernbar! Nicht von heute auf morgen, denn es braucht viel Übung und Selbstreflexion. Auch nicht ohne Anstrengung, womöglich sogar die eine oder andere Zumutung, dafür mit der Aussicht auf echte Entdeckungen und nachhaltiges Lernen.

Literatur

Decker, B. (1989). *How to communicate effectively*. London: Page.

Scharmer, O. (2007). *Theory U: leading from the future as it emerges; the social technology of pres-encing*. Leipzig: Meine.
