

Das Wissen

Gut zuhören, besser verstehen – Wie Kommunikation gelingt

Von Marisa Gierlinger

Sendung vom: Dienstag, 15. Juli 2025, 8.30 Uhr

Erst-Sendung vom: Donnerstag, 7. November 2024, 8:30 Uhr

Redaktion: Jeanette Schindler und Luca Sumfleth

Regie: Nicole Paulsen

Produktion: SWR 2024/2025

Nicht dazwischenreden. Nicht gleich von eigenen Gedanken und Erlebnissen berichten. Nicht „das Sagen“ haben wollen. Das sind gute Regeln fürs aufmerksame Zuhören, muss aber geübt werden.

Das Wissen können Sie auch im **Webradio** unter [swrkultur.de](https://www.swr.de/swrkultur.de) und auf Mobilgeräten in der **SWR Kultur App** hören – oder als **Podcast** nachhören:

<https://www.swr.de/swrkultur/programm/podcast-swr-das-wissen-102.html>

Bitte beachten Sie:

Das Manuskript ist ausschließlich zum persönlichen, privaten Gebrauch bestimmt. Jede weitere Vervielfältigung und Verbreitung bedarf der ausdrücklichen Genehmigung des Urhebers bzw. des SWR.

Das Manuskript kann Textpassagen enthalten, die in der Folge selbst aus Zeitgründen gestrichen werden mussten.

Die SWR Kultur App für Android und iOS

Hören Sie das Programm von SWR Kultur, wann und wo Sie wollen. Jederzeit live oder zeitversetzt, online oder offline. Alle Sendung stehen mindestens sieben Tage lang zum Nachhören bereit. Nutzen Sie die neuen Funktionen der SWR Kultur App: abonnieren, offline hören, stöbern, meistgehört, Themenbereiche, Empfehlungen, Entdeckungen ...

Kostenlos herunterladen: <https://www.swr.de/swrkultur/swrkultur-radioapp-100.html>

MANUSKRIFT

Sprecherin:

Viele Menschen wünschen sich, dass ihnen jemand richtig gut zuhört. Zuhören zu können, ist eine der gefragtesten Eigenschaften in Online-Ratgebern und Dating-Portalen. Doch manche tun leider nur so:

O-Ton 01 Margarete Imhof, Dr. Professorin für Psychologie in den Bildungswissenschaften, Universität Mainz:

Es gibt ja auch gewiefte Zuhörer, die wissen genau, wie man sich hinsetzen muss, wie man gucken muss und den Kopf halten muss, damit es so aussieht, als würde man zuhören.

Sprecherin:

Oft fühlen wir uns nicht gehört oder verstanden.

O-Ton 02 Guy Itzchakov, Dr. Associate Professor „Interpersonal Listening and Social Influence Lab“, Department of Human Services, Universität Haifa:

Blah blah blah blah blah, I know what she means, so I'm going to wait patiently until she stops talking, but I'm not really opening my ears to listen anymore.

Übersetzung:

Ich weiß, was sie gleich sagen wird, ich warte einfach bis sie fertig ist und stelle auf Durchzug.

Sprecherin:

Oder wir ertappen uns selbst dabei, abzudriften.

O-Ton 03 Malte Wöstmann, Kognitionswissenschaftler, PD Dr rer nat, Institut für Psychologie der Universität zu Lübeck:

Ich glaube, das kennen wir auch alle, wenn wir längeren Gesprächen lauschen, bei denen wir nicht so hundertprozentig bei der Sache sind. Da schweifen wir dann mit der Zeit ab.

Sprecherin:

Wie aber geht es richtig? Und was muss ein guter Zuhörer leisten können?

Ansage:

„Gut zuhören, besser verstehen – Wie Kommunikation gelingt“. Von Marisa Gierlinger.

Atmo 01 Ankunft Telefonzentrale: Code-Eingabe, Türgeräusch

Sprecherin:

Ein Hochhaus im Zentrum von Stuttgart. Wo genau, das ist vertraulich.

Atmo 02 Übersicht Telefonzentrale: ... Also hier ist unsere Küche. Da können wir uns stärken. Kaffeemaschine, das ist gerade für Nachtdienst, also wir sind ja sozusagen 24 Stunden auch erreichbar und füllen da auch ne ganz wichtige Lücke im Hilfesystem...

Sprecherin:

Ein paar luftige Büroräume, ein gemütlicher Gemeinschaftsbereich, eine Teeküche: Wir befinden uns in der Zentrale der Telefonseelsorge Stuttgart. 120 Ehrenamtliche wechseln sich hier ab, in Zweierschichten, je zwölf Stunden im Monat. Alex ist einer von ihnen. Alex ist damals einer von ihnen. Wir treffen ihn im Sommer 2024.

O-Ton 04 Alexander Stotkiewitz, ehrenamtlicher Mitarbeiter Telefonseelsorge Stuttgart:

Die komplette Gesellschaft ruft bei uns an. Das ist auch das Schöne, dass wir tatsächlich ja für alle offen sind. Also wenn ich ans Telefon rangehe, kann ich nie genau wissen, wer da dran sind (*sic*). Und die Themen, die Probleme, die dann eben auch die Personen da gerade beschäftigen, das ist wirklich ne ganz große Spanne von Problemen.

Sprecherin:

Ob es um Einsamkeit geht, um Verlust bis hin zu Suizidgedanken. Die Menschen erzählen. Und Alex hört ihnen zu. Sechs Jahre ist er zu diesem Zeitpunkt bei der Telefonseelsorge. Sein Beweggrund dafür war ein einschneidendes Erlebnis.

O-Ton 05 Alexander Stotkiewitz:

Also ich war auf Chios, der griechischen Insel. Und hab damals ein Gespräch mit einem syrischen geflüchteten jungen Mann geführt. Der hat mir damals dann erzählt, dass er nicht von der Insel wekommt. Er hat mir von Polizeigewalt erzählt und er hat mir erzählt, dass er sich selber umbringen möchte. Und ich hatte ihm damals, also in Anführungsstrichen, „nur“ zugehört. Und wir haben anderthalb Stunden miteinander geredet. Und am Ende von dem Gespräch hatte sich seine Stimmung komplett geändert. Er war dann fröhlich, er hat gebeatboxt, weil er das gerne macht. Und mich hat's voll umgehauen. Einfach weil ich gesehen hab: Ich hab irgendwie gefühlt aktiv nicht viel gemacht, aber jetzt einfach zugehört zu haben, hat jetzt so einen Unterschied für ihn gemacht.

Sprecherin:

Was Alex damals merkt, bestätigen zahlreiche Studien: Zuhören hat eine besondere Wirkung auf denjenigen, der spricht. Schon Kinder entwickeln ein besseres Selbstwertgefühl und sind besser im Problemlösen, wenn Erwachsene ihnen zuhören. Auch in vielen Berufen erzielen gute Zuhörer bessere Ergebnisse: So haben empathisch zuhörende Ärzte einen nachweislich positiven Einfluss auf den Heilungsprozess ihrer Patienten, Führungskräfte, die zuhören, fördern die Produktivität im Team. Hören wir uns gegenseitig zu, dann schafft das Vertrauen und Bindung. Das gilt auch im Privatleben. Nicht umsonst wird in mehreren Sprachen zwischen dem passiven Hören, hearing, entendre, und dem aktiven Zuhören, listening, écouter unterschieden. Denn Zuhören ist alles andere als passiv.

O-Ton 06 Margarete Imhof:

Still sein ist ja nur eine kleine Voraussetzung für das Zuhören. Im Grunde ist ja Zuhören ein ständiger geistiger Prozess.

Sprecherin:

Margarete Imhof ist Professorin für Psychologie in den Bildungswissenschaften an der Universität Mainz. Seit mehr als zwanzig Jahren beschäftigt sie sich damit, wie Menschen sich gegenseitig zuhören. Und weiß: ein offenes Ohr allein reicht nicht.

O-Ton 07 Margarete Imhof:

Zuhören geht natürlich auch über das Ohr und über die Akustik. Aber Zuhören erfordert, dass ich eine irgendwie geartete absichtliche Hinwendung habe, dass ich irgendwie meinen Fokus auf das, was mir auf die Ohren kommt, auch ganz gezielt lege. Ich will etwas wissen über den Menschen, über den Sachverhalt, über die Situation.

Sprecherin:

Zuhören *wollen* ist aber nur der erste Schritt. Denn wir müssen die Informationen auch *verarbeiten*. Ein Prozess, der geistige Ressourcen fordert.

O-Ton 08 Margarete Imhof:

Wir sortieren das natürlich, wir ordnen das ein, was wir hören. Wir strukturieren das vorwärts und rückwärts um und haben dann eine Vorstellung davon, was noch kommt, wenn man bestimmte Dinge schon gehört hat.

Sprecherin:

Wenn uns jemand etwas erzählt, gleichen wir das Gehörte mit unseren Erfahrungen und Vorkenntnissen ab. Wir denken Kontext und Situation mit. Wir korrigieren und vervollständigen, wo uns Informationen fehlen. Und das nicht nur, wenn wir an einer lauten Straße oder auf einem Konzert angesprochen werden und etwas akustisch nicht verstehen. Wir machen das die ganze Zeit, ohne, dass es uns auffällt. Diese Mechanismen tragen zu einer funktionierenden Kommunikation bei. Sie sind aber auch fehleranfällig. Margarete Imhof verdeutlicht das an einem Beispiel.

O-Ton 09 Margarete Imhof:

Wenn ich Ihnen jetzt erzähle: Hans ist in der Früh aufgestanden. Er hatte schon Angst, in die Schule zu gehen. Es lag ihm doch sehr im Magen, was an diesem Tag ihn erwartete. Dann denken Sie wahrscheinlich „Boah, vielleicht hat er eine Klassenarbeit oder eine Prüfung vor sich, die er nicht mag“. Das heißt, Sie spannen damit einen Raum auf für den Rest meiner Geschichte. Und dann wird es eine Weile dauern, bis Sie dann draufkommen, dass Sie Ihre Geschichte, die Sie schon mal sich vorausgedacht haben, aufgrund von diesen wenigen Informationen, dass die falsch ist. Wenn ich Ihnen nämlich sage, dass Hans der Lehrer ist. Der Angst hatte, in die Klasse zu treten, weil er mit denen das letzte Mal einen ordentlichen Zoff gehabt hat.

Sprecherin:

Die meisten werden ihre Vorstellung von Hans nach dem ersten Satz der Geschichte korrigieren müssen. Hans ist nicht Schüler, sondern Lehrer. Das Beispiel zeigt: Vieles, was wir vermeintlich hören, entsteht in unserem Kopf. Oder, wie Tania Rinaldi Barkat sagt: Wir hören mit dem Gehirn zu, und nicht mit den Ohren.

*Atmo 03: Youtube-Ausschnitt TEDxBasel, Prof. Dr. Tania Rinaldi Barkat (1)
You listen with your brain, not with your ears ...*

Sprecherin:

Ein Youtube-Ausschnitt von einem Ted Talk in Basel. Auf der Bühne steht die Neurowissenschaftlerin Tania Rinaldi Barkat.

Atmo 03: ...I'll ask you to listen to something. You will then tell me, what you've heard.

Sprecherin:

Sie drückt auf die Fernbedienung und spielt eine Tonaufnahme ab.

Atmo 03: Laurel. Laurel. Laurel. Laurel

Sprecherin:

Sie richtet sich ans Publikum.

Atmo 03: Who heard Laurel?

Sprecherin:

Etliche Hände gehen nach oben.

Atmo 03: Who heard Yanni?

Sprecherin:

Wieder melden sich einige im Saal – zum allgemeinen Erstaunen.

Sprecherin:

Die „Audio-Illusion“ ging 2018 in den Sozialen Medien viral. Laurel oder Yanni? Die Frage spaltete die Netzwelt in zwei Lager. Aber wie kann es sein, dass bei derselben Aufnahme Menschen etwas so Unterschiedliches hören? Es konnte beobachtet werden, dass ältere Menschen, die tendenziell tiefere Frequenzen hören, öfter Laurel wahrnehmen. Jüngere Menschen, die höhere Frequenzen hören, eher Yanni. Aber das erklärt nicht alles.

O-Ton 10 Tania Rinaldi Barkat, Dr. Professorin für Neurophysiologie und Leiterin von „Brain & Sound Lab“ am Department für Biomedizin der Universität Basel:

We often think about listening like a... not at all the case.

Übersetzung:

Wir denken oft, dass Zuhören wie bei einem Mikrofon funktioniert. Dass wir dieselben Geräusche um uns herum alle gleich aufnehmen. Aber so ist es überhaupt nicht.

Sprecherin:

Tania Rinaldi Barkat ist Professorin für Neurophysiologie und leitet das „Brain & Sound Lab“ am Department für Biomedizin der Universität Basel. Sie interessiert sich dafür, wie unser Gehirn akustische Signale verarbeitet. Denn dabei gibt es individuelle Unterschiede. Sie entstehen vor allem durch die Hörerfahrungen in der Kindheit. Zum Beispiel beim Lernen von Sprachen.

O-Ton 11 Tania Rinaldi Barkat:

For Japanese children, if they are ... to distinguish La and Ra.

Übersetzung:

Kinder, die ausschließlich im Umfeld japanischer Sprache aufwachsen, werden Schwierigkeiten haben, die Laute „La“ und „Ra“ als Erwachsene auseinanderzuhalten. Selbst wenn sie sie später oft hören. Die japanische Sprache macht keinen Unterschied zwischen den zwei Lauten, deshalb lernt das Gehirn nicht, sie auseinanderzuhalten.

Sprecherin:

Die akustische Umwelt, an die wir uns gewöhnt haben, beeinflusst, auf welche Laute wir achten – also auch: wie wir zuhören. Das macht Zuhören sehr persönlich, sagt Tania Rinaldi Barkat. Dass wir Höreindrücke so unterschiedlich verarbeiten, zeigt sich auch auf neuronaler Ebene. Zum Beispiel, wenn es darum geht, ob wir nur hören oder auch zuhören. Rinaldi Barkat und ihr Team haben diesen Unterschied bei Mäusen untersucht. Die verhielten sich beim Wahrnehmen von Tönen sehr unterschiedlich, je nachdem, ob sie eine Belohnung dafür erwarteten oder nicht **(2)**. Auch die Messungen ihrer Gehirnaktivität spiegelten das wieder.

O-Ton 12 Tania Rinaldi Barkat:

The neurons really, change ... actually study attention.

Übersetzung:

Die Nervenzellen verarbeiten Informationen unterschiedlich, je nachdem, ob wir aufmerksam sind oder nicht. Wenn wir also den Unterschied zwischen Hören und Zuhören erforschen, dann geht es uns eigentlich um Aufmerksamkeit.

Sprecherin:

Maus oder Mensch: Aufmerksamkeit spielt beim Zuhören eine zentrale Rolle. Sie ist vereinfacht gesagt das, was Hören erst zum Zuhören macht. Aber was genau versteht man unter Aufmerksamkeit?

O-Ton 13 Malte Wöstmann:

In der Forschung betrachten wir Aufmerksamkeit eigentlich als aus zwei Mechanismen bestehenden Prozess.

Sprecherin:

Sagt Malte Wöstmann, Kognitionswissenschaftler am Institut für Psychologie der Universität zu Lübeck.

O-Ton 14 Malte Wöstmann:

Und der eine ganz wichtige Mechanismus ist die Verstärkung von Zielreizen. Also ich fokussiere meine Aufmerksamkeit auf das, was gerade wichtig ist. Und der zweite Prozess, das ist die Abschwächung von Störreizen, also das Herausfiltern von all dem, was gerade nicht wichtig ist, oder von all dem, was gerade stört.

Sprecherin:

Im Gegensatz zu unseren Augen können wir unsere Ohren nicht ohne Weiteres schließen. Deswegen ist es Aufgabe unseres Gehirns, zu filtern und Unnötiges auszublenden. Ein Beispiel, das vermutlich die meisten kennen:

O-Ton 15 Malte Wöstmann:

Wenn wir zum Beispiel in einem Restaurant sitzen, an einem Tisch und wir unterhalten uns mit einem Gesprächspartner oder einer Gesprächspartnerin und an den anderen Tischen reden andere Menschen laut durcheinander. Dann ist es meine Aufgabe, nicht nur meiner Gesprächspartnerin zuzuhören, sondern auch zeitgleich die ganzen Störgeräusche zu ignorieren und aktiv herauszufiltern.

Sprecherin:

Eine Leistung, die unser Gehirn in der Regel nebenbei vollbringt, in allen möglichen Alltagssituationen, oft ohne dass wir uns dessen bewusst sind. Und doch ist Zuhören kein passiver Prozess. Denn unsere Aufmerksamkeit können wir ganz gezielt ausrichten, sagt Wöstmann. Entscheidend dafür ist die Motivation. Worauf möchte ich achten? Kommt gleich eine Information, die für mich wichtig ist?

O-Ton 16 Malte Wöstmann:

Also zum Beispiel: Am Nachbartisch unterhalten sich zwei Personen über scheinbar irrelevante Themen, die mich auch nichts angehen und da möchte ich auch nichts von hören. Aber auf einmal erwähnen sie einen Namen einer Person, die ich auch kenne und auf einmal sprechen sie über was ganz Relevantes für mich.

Sprecherin:

Was vorher als Hintergrundgeräusch herausgefiltert wurde, kommt plötzlich in den Fokus. Um unsere Aufmerksamkeit jedoch gezielt den neuen Anforderungen

anzupassen, müssen wir kognitiv flexibel sein. Eine Fähigkeit, die in jungen Jahren oft besser ausgeprägt ist. Häufig ist auch das der Grund, warum ältere Menschen sich schwer tun zuzuhören – ganz unabhängig von ihrem Gehör. Das haben Wöstmann und seine Kollegen 2015 in einer Studie am Max-Planck-Institut in Leipzig untersucht **(3)**. Doch ob alt oder jung, für alle gilt: Aufmerksamkeit ist eine erschöpfliche Ressource. Wir müssen uns entscheiden, was in einem bestimmten Moment Priorität hat. Welcher Sache wir uns widmen wollen. Oder: Wem wir unsere Aufmerksamkeit schenken.

Atmo 04: Fingiertes Telefonat: „Telefonseelsorge, hallo? ...“

Sprecherin:

So klingt es, wenn man bei der Telefonseelsorge durchkommt – ein echtes Telefonat dürfen wir nicht aufzeichnen. Vertraulichkeit wird hier großgeschrieben, die Gespräche sind anonym. Vielen gibt das Sicherheit, Dinge auszusprechen, mit denen sie zum Beispiel ihr Umfeld nicht belasten wollen. Einen Therapeuten können die Ehrenamtlichen nicht ersetzen – das ist Alex wichtig zu betonen. Bei schwerwiegenden Problemen verweisen sie an Fachleute, im Notfall wird Hilfe eingeschaltet. Und doch hat Alex gemerkt: in vielen Fällen konnte er helfen. Allein dadurch, dass er zuhört.

O-Ton 17 Alexander Stotkiewitz:

Es ist unspektakulär und spektakulär zugleich. Weil oft ist es auch einfach nichts zu sagen. Tatsächlich ist zuhören wirklich da zu sein. Und ich hab das schon oft erlebt, dass jemand einfach so erleichtert war, es tatsächlich aussprechen zu können, was ihn oder sie beschäftigt, und nicht unterbrochen worden zu sein. Und nicht sofort einen Lösungsvorschlag bekommen zu haben.

Sprecherin:

Die eine wünscht sich ein offenes Ohr, der andere eine zuversichtliche Stimme am Ende der Leitung. Auch diese Bedürfnisse gilt es herauszuhören. Selbst, wenn sie nicht immer ausgesprochen werden. Zuhören, das heißt auch auf andere Signale zu achten, weiß die Psychologin Margarete Imhof.

O-Ton 18 Margarete Imhof:

Also, wenn jemand spricht, dann ist es ja nicht nur das Wort, sondern auch der Tonfall, die Stimmlage, die emotionale Erregung, die da mitgeht. Die enthält ja auch Informationen. Es kann aber natürlich auch sein, dass ich nicht nur auf die Worte achte, sondern auch auf die Zwischentöne, auf die Pausen. Wie unsicher spricht jemand oder, wie sicher ist jemand in seiner Aussage?

Sprecherin:

Gut zuzuhören kann schwer sein, selbst dann, wenn man es möchte. Aber es gibt nützliche Anhaltspunkte, die man dabei beachten kann. Ein wichtiger Pionier für die heutige Zuhörforschung war der US-amerikanische Psychologe und Psychotherapeut Carl Rogers. Er gilt als Begründer der personenzentrierten Gesprächstherapie und hat den Begriff des „aktiven Zuhörens“ geprägt. Auf seine Prinzipien stützen sich noch heute viele Experten, ob Psychologinnen, Kommunikationswissenschaftler oder

Mediatorinnen. Sie werden auch den Ehrenamtlichen der Telefonseelsorge in ihrer zweijährigen Ausbildung vermittelt.

O-Ton 19 Alexander Stokiewicz:

Die Grundlage davon ist eben einmal die Empathie – also, dass wir versuchen, uns eben tatsächlich in die Situation von unserem Gegenüber hineinzusetzen: Was würde das möglicherweise auch mit mir machen, in der Situation zu sein? Dann ist es uns ganz wichtig, dass wir in unseren Gesprächen eine wertschätzende Atmosphäre eben auch schaffen. Das heißt, wir haben den hohen Anspruch, alle, die bei uns anrufen, bedingungslos anzunehmen. Das kann natürlich auch mal schwierig sein. Also gerade, wenn ja auch Leute bei uns anrufen, die dann vielleicht Gedanken äußern, die voll gegen unsere eigenen Werte gehen, kann das durchaus schwierig sein. Aber in der Regel gelingt es uns, den Menschen anzunehmen, auch wenn wir eine gewisse Handlung oder eine Einstellung dann selber ablehnen wollen.

Sprecherin:

Zuhören wird vor allem da schwer, wo Meinungen auseinand-ergehen. Nicht ohne Grund gehört zu den von Carl Rogers formulierten Grundsätzen auch die Prämisse, unvoreingenommen in ein Gespräch zu gehen.

O-Ton 20 Guy Itzchakov:

Now, being non-judgmental does not... rejected by me as a listener.

Übersetzung:

Unvoreingenommen zu sein bedeutet nicht, dass man mit allem übereinstimmen muss. Sondern, dass man dem Sprecher vermittelt, dass er seine Meinung frei äußern kann. Ohne negative Konsequenzen, und ohne geächtet zu werden.

Sprecherin:

Sagt der Kommunikationsforscher Guy Itzchakov. Er leitet an der Universität Haifa in Israel das „Interpersonal Listening and Social Influence Lab“. Dort erforscht er unter anderem, welchen Effekt gutes Zuhören haben kann. Gerade in Situationen, in denen wir üblicherweise *nicht* zuhören, ist das besonders spannend.

O-Ton 21 Guy Itzchakov:

Let's say that you and ... when I will speak.

Übersetzung:

Sagen wir, Sie und ich haben Streit. Ich fühle mich in meiner Perspektive bedroht. Deshalb höre ich gar nicht zu, was Sie sagen. Stattdessen werde ich über mein nächstes Gegen-argument nachdenken, und umgekehrt.

Sprecherin:

Die Meinungen verhärten sich, Verständnis für den anderen kann gar nicht erst entstehen.

O-Ton 22 Guy Itzchakov:

And this often leads to ... a different perspective.

Übersetzung:

Das führt zu der Art von Polarisierung, die wir auch gesamtgesellschaftlich sehen. Es eskaliert immer weiter, die Leute fahren sich über den Mund. Das ist keine konstruktive Diskussion, in der wir von der anderen Perspektive tatsächlich etwas lernen könnten.

Sprecherin:

Solche verfahrenen Debatten scheinen sich in den letzten Jahren zu häufen. Egal, ob es um Migrationspolitik, Corona-Maßnahmen oder Nachhaltigkeit geht. Die Fronten sind verhärtet, Grautöne verschwinden oft dazwischen. Die Logik der Sozialen Medien trägt dazu bei: kontroverse Inhalte klicken schließlich besser. Doch auch im Bundestag oder Talkshows ist der Ton oft scharf, man spricht aneinander vorbei und übereinander hinweg. Neu ist das aber nicht, wie unter anderem dieser Ausschnitt aus dem ARD-Talk „Hart, aber fair“ von 2010 zeigt.

Atmo 05: Hart aber Fair vom 15.12.2010 (4)

Frank Plasberg: Herr Benecke, wollen wir...

Sarah Wiener: ... immer noch sagen lassen müssen wir müssen immer noch mehr Fleisch essen.

Jürgen Abraham: Weniger, ich hab gesagt weniger.

Sarah Wiener: Ja eben.

Frank Plasberg: Sie hören mir nicht zu.

Wildes Durcheinander

Barbara Rütting: Ich komm doch nicht zu Wort, wenn da vier reden.

Sprecherin:

Guy Itzchakov hat zusammen mit Kollegen Ende 2023 eine Studie veröffentlicht. In dem Experiment wurden Probanden zu kurzen Videogesprächen eingeladen, um über kontroverse Themen wie die Cannabis-Legalisierung oder die Todesstrafe zu diskutieren. Am anderen Ende der Leitung saßen die Wissenschaftler, die darin geschult waren, mehr oder weniger gut zuzuhören und dies durch kleine Gesten zu verdeutlichen. Anschließend fragten sie die Teilnehmer, wie zufrieden sie mit dem Gespräch waren **(5)**. Das Ergebnis:

O-Ton 23 Guy Itzchakov:

When listening is present, it has really a ... able to think more clearly.

Übersetzung:

Gutes Zuhören hat einen extrem starken Effekt bei Diskussionen. Wenn einem Sprecher bei einer Debatte gut zugehört wird, fühlt er sich dem Zuhörer mehr verbunden. Man ist vielleicht immer noch anderer Meinung, verhält sich aber offener. Man bezieht andere Perspektiven mit ein. Weil man sich jetzt nicht mehr angegriffen fühlt, sondern merkt, dass der andere versucht, einen zu verstehen. Die Abwehrhaltung lässt nach, und man kann klarer denken.

Sprecherin:

Das kann nicht nur polarisierte Debatten entschärfen. Wer dem anderen im Streit gut zuhört, erhöht auch die Chancen, mit dem eigenen Argument durchzudringen. Und vielleicht doch etwas zu lernen von der anderen Perspektive. Das klingt nach einer Win-Win-Situation. Nur widerspricht es unserer Vorstellung davon, wie man die Oberhand gewinnt. Sprechen, statt Zuhören. Lauter, dominanter sein als der andere, kurz: das Sagen haben. Das beobachtet auch die Psychologin Margarete Imhof – und zwar nicht erst als Phänomen der heutigen Zeit.

O-Ton 24 Margarete Imhof:

Also das ist schon in unserer Kultur sehr stark verankert. Zuhören ist nachrangig und Zuhören ist auch ganz gefährlich in der Nähe von zustimmen. Also, Du hast nichts zu sagen, Du hast gefälligst zuzuhören. Du hast keine eigene Meinung zu haben. Das ist relativ stark, dieses Bild.

Sprecherin:

Das Machtgefälle zwischen denjenigen, die das Sagen haben, und denen, die nur zuhören, bekommt in den letzten Jahren mehr Aufmerksamkeit.

„Being heard“ – gehört zu werden, der Begriff taucht in dem Zusammenhang immer häufiger auf. Wenn es um die junge Generation geht, die queere Bewegung oder migrantische Perspektiven, dann geht es oft nicht nur darum, eine Stimme zu haben, sondern auch darum, gehört und berücksichtigt zu werden. Zum Beispiel bei politischen Entscheidungen.

O-Ton 25 Margarete Imhof:

Being Heard heißt ja im Prinzip, dass es nicht ausreicht, die eigene Perspektive zu formulieren und zu äußern. Being Heard meint ja, dass die Perspektiven ernst genommen werden, dass die Perspektiven auch dann weiter in die Diskussion einfließen, dass die verschiedenen Perspektiven respektiert und wertgeschätzt werden und auch bei Entscheidungen berücksichtigt werden.

Sprecherin:

Es ist vielleicht kein Zufall, dass Alex neben dem Ehrenamt bei der Telefonseelsorge auch Abgeordneter im Sozialministerium ist: im Referat für Gleichstellung. Auch, wenn er den Zusammenhang selbst gar nicht so sieht. Alex bezeichnet sich als eher introvertierten Typen. Das komme ihm bei der Telefonseelsorge vielleicht zugute, meint er. Ein guter Zuhörer sei er immer schon gewesen, der dem man sich anvertraut. Das ist auch Alex wichtig. Als Abgeordneter im Sozialministerium setzt er sich für gesellschaftliche Gleichstellung ein. Sein Ehrenamt bei der Telefonseelsorge hat er im Winter 2024 schweren Herzens eingestellt. Die knapp sieben Jahre haben ihn auch privat als Zuhörer geprägt. Trotzdem gibt es heute noch Dinge, auf die er ganz bewusst achten muss.

O-Ton 26 Alexander Stotkiewitz:

Also in erster Linie ist es, so diesen Impuls, den wir glaub ich alle haben, wenn dir jemand was erzählt und du hast vielleicht eine ähnliche Erfahrung gehabt – dann willst du das sofort erzählen. Und wir kennen das aber auch alle sehr gut, wie

frustrierend das sein kann, irgendwie so von sich zu erzählen, und dann erzählt der andere aber von sich. Und dann dreht sich eben dann das Gespräch nicht mehr um einen selber, und dann ist das eine echt frustrierende Erfahrung. Und der Impuls bei mir ist auch immer noch nicht weg. Aber eben über den Dienst hier und die Ausbildung kann ich ihn jetzt eben bewusst sozusagen zurückstellen.

Sprecherin:

Das deckt sich mit den Beobachtungen von Kommunikationsforscher Guy Itzchakov.

O-Ton 27 Guy Itzchakov:

People often think that they understand ... very least I stop listening.

Übersetzung:

Die Leute glauben oft, dass sie sehr schnell verstehen, was der andere meint. Jeder kennt den Satz: Ich weiß, was du meinst. Der Satz ist problematisch, weil direkt nachdem ich ihn ausspreche, beginne ich meist selbst zu reden. Oder höre zumindest auf zuzuhören.

Sprecherin:

Wir überschätzen, wie gut wir andere verstehen. Das gilt umso mehr für Menschen, die uns nahestehen. Wir glauben, sie gut genug zu kennen, um zu wissen, wie sie ticken und was sie sagen wollen (6). Der Wunsch dahinter ist naheliegend. Man möchte dem anderen Verständnis signalisieren. Doch dafür gibt es bessere Wege, so Itzchakov.

O-Ton 28 Guy Itzchakov:

For example, asking a good question ... did I miss anything?

Übersetzung:

Zum Beispiel, indem ich eine gute Frage stelle – eine, die auf die Bedürfnisse meines Gesprächspartners eingeht. Und das geht nur, wenn man gut zuhört. Es zeigt: Ich höre zu und versuche zu verstehen. Ein anderer Weg ist, zu paraphrasieren was der andere gesagt hat. Ich frage dann zum Beispiel: „Du hast X, Y und Z erwähnt. Hab ich dich richtig verstanden, oder hab ich was versäumt?“

Sprecherin:

Es gibt auch andere Anzeichen, die aktives Zuhören signalisieren. Ein aufmerksamer Blickkontakt etwa, ein Kopfnicken, ein kurzes „mhm“ zwischendurch. Kleine nonverbale Signale, die die meisten von uns einsetzen, ohne es zu merken. Sie sind Teil von dem, was Itzchakov „high quality listening“ nennt. Es dient nicht nur dem inhaltlichen Verständnis, sondern auch dem emotionalen. Denn Zuhören ist wichtig für unsere zwischenmenschlichen Bindungen, sagt Margarete Imhof.

O-Ton 29 Margarete Imhof:

Miteinander sprechen und einander zuhören. Das ist gemeinsam verbrachte Zeit. Das ist gelebte Verbindung und Verbindlichkeit. Das können Sie eben nicht simulieren mit einem WhatsApp oder E-Mail-Austausch, weil das ist ja asynchron.

Also dieses gemeinsame Erleben, das wir beim Sprechen und beim Zuhören haben, das ist tatsächlich nicht zu simulieren durch andere Medien.

Sprecherin:

Wie sich gutes Zuhören auswirkt, ist inzwischen intensiv erforscht. 2022 veröffentlichte Guy Itzchakov mit dem Verhaltensforscher Avi Kluger die Ergebnisse einer Meta-Analyse von 664 Studien mit mehr als 400.000 Teilnehmenden. Der Titel: „The Power of Listening at Work“ (7), die Kraft des Zuhörens bei der Arbeit. Die Ergebnisse sprechen für sich: entspanntere Mitarbeitende, mehr Produktivität, höhere Arbeitsmoral, um nur ein paar Auswirkungen zu nennen.

O-Ton 30 Guy Itzchakov:

Just to give you an example, ...pay and job satisfaction.

Übersetzung:

Nur ein Beispiel: Der Zusammenhang zwischen dem Empfinden, wie gut der Vorgesetzte einem zuhört, und der Jobzufriedenheit, ist dreimal höher als der Zusammenhang zwischen Gehalt und Jobzufriedenheit.

Sprecherin:

Kein Wunder also, dass „Zuhör-Coaches“ bei Unternehmen inzwischen gefragt sind. Denn gutes Zuhören muss man schon lernen. Auch Guy Itzchakov bietet dafür Workshops an. Ein wichtiger Bestandteil davon sind Übungen, zu zweit oder in der Gruppe. „Time-Sharing“ heißt eine davon. Das Prinzip:

O-Ton 31 Guy Itzchakov:

So instead of the dominant people ... table has three minutes to speak.

Übersetzung:

Anstatt dass die dominanten Leute das Gespräch an sich reißen und die Introvertierten sich zurückziehen, bekommt jeder am Tisch drei Minuten Redezeit.

Sprecherin:

Drei Minuten, in denen eine Person spricht und die anderen nur zuhören, aber nicht verbal reagieren dürfen. Dann werden die Rollen getauscht.

O-Ton 32 Guy Itzchakov:

And then only after the time ... much time they actually have.

Übersetzung:

Erst wenn eine Sprechzeit vorbei ist, ist der nächste dran und kann seine Perspektive teilen. Meine Erfahrung aus den Workshops ist die, dass die Leute oft erstaunt sind, wie lang drei Minuten tatsächlich sind.

Sprecherin:

In einem weiteren Schritt müssen die Teilnehmenden rekapitulieren, was ihr Vorredner gesagt hat. Das soll sicherstellen, dass sie auch tatsächlich aufmerksam zugehört haben. Erst dann dürfen sie ihr eigenes Argument vorbringen. Übungen wie

diese sind Möglichkeiten, ein Bewusstsein für Gesprächssituationen und das eigene Verhalten zu schaffen. Sie zeigen Sprechenden wie Zuhörenden, was Zuhören bewirken kann. Wie wichtig es für unsere Beziehungen ist, und was wir dabei über uns selbst lernen können. Aber: Richtiges Zuhören ist auch fordernd. Es kostet nicht nur Zeit, Energie und Motivation, sondern oft auch einiges an Empathie und Zurückhaltung. Seine Workshops sieht Itzchakov daher eher als Startpunkt. Und wie sieht es mit ein paar schnellen Zuhör-Tipps zum Schluss aus?

O-Ton 33 Guy Itzchakov:

There are tips. There are great tips, ... muscle that requires training.

Übersetzung:

Klar gibt es Tipps. Es gibt ganz großartige Tipps, wie man zuhört. Aber am Ende des Tages ist es wie ein Muskel, den man trainieren muss.

Abspann:

Das Wissen (über Soundbett)

Sprecherin:

„Gut zuhören, besser verstehen – Wie Kommunikation gelingt“. Autorin: Marisa Gierlinger. Sprecherin: Paula Scheschonka. Redaktion: Jeanette Schindler und Luca Sumfleth. Regie: Nicole Paulsen. Ein aktualisierter Beitrag aus dem Jahr 2024.

* * * * *

Quellen:

- (1) You listen with your brain, not with your ears | Tania Barkat | TEDxBasel
<https://www.youtube.com/watch?v=-hg6kqBs1w>
- (2) De Franceschi, Gioia, and Tania Rinaldi Barkat. "Task-induced modulations of neuronal activity along the auditory pathway." *Cell Reports* 37.11 (2021).
[https://www.cell.com/cell-reports/fulltext/S2211-1247\(21\)01609-0?_returnURL=https%3A%2F%2Flinkinghub.elsevier.com%2Fretrieve%2Fpii%2FS221124721016090%3Fshowall%3Dtrue#%20](https://www.cell.com/cell-reports/fulltext/S2211-1247(21)01609-0?_returnURL=https%3A%2F%2Flinkinghub.elsevier.com%2Fretrieve%2Fpii%2FS221124721016090%3Fshowall%3Dtrue#%20)
- (3) Wöstmann, Malte, et al. "Neural alpha dynamics in younger and older listeners reflect acoustic challenges and predictive benefits." *Journal of Neuroscience* 35.4 (2015): 1458-1467. <https://www.jneurosci.org/content/35/4/1458>
- (4) "Hart, aber fair" vom 15.12.2010
https://www.youtube.com/watch?v=9i0bJJ_Xph0
- (5) Itzchakov, Guy, et al. "Listening to understand: The role of high-quality listening on speakers' attitude depolarization during disagreements." *Journal of personality and social psychology* (2023).
https://www.researchgate.net/publication/373568154_Listening_to_Understand_The_Role_of_High-Quality_Listening_on_Speakers'_Attitude_Depolarization_During_Disagreements
- (6) Savitsky, Kenneth, et al. "The closeness-communication bias: Increased egocentrism among friends versus strangers." *Journal of experimental social psychology* 47.1 (2011): 269-273.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0022103110002118>
- (7) Kluger, Avraham N., and Guy Itzchakov. "The power of listening at work." *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior* 9.1 (2022): 121-146.
https://www.researchgate.net/publication/353573217_The_Power_of_Listening_at_Work
- (8) TelefonSeelsorge der evangelischen und katholischen Kirche Deutschland, bundesweit kostenlos erreichbar unter der 0800 1110111 oder 0800 1110222, per Mail oder Chat.