



Autor: Katrin Wanninger  
Zielgruppe: Studierende und Lehrende  
Typ: Infotext  
Inhalt: Aktives Zuhören  
Bearbeitungsstand: 02 / 2023

## Aktives Zuhören

### Theoretischer Hintergrund

Das aktive Zuhören wurde durch den Psychologen Carl Rogers (1961) als Methode in der psychotherapeutischen Gesprächsführung beschrieben. Es gilt in darüber hinaus in vielen weiteren professionellen Kontexten (z.B. zwischen Ärzt\*innen und Patient\*innen, im Coaching, in der Pädagogik) als wichtiges Kommunikationsinstrument. Doch auch in privaten Interaktionen sowie in der Interaktion mit Personen im Hochschulkontext (Lehrende, Kommiliton\*innen) hat das aktive Zuhören eine große Bedeutung, denn es verbessert das gegenseitige Verständnis.

Zuhören bedeutet, sich selbst zurückzunehmen und dem Gegenüber Raum zu geben. Dies „aktiv“ zu tun heißt, dem anderen dabei die volle Aufmerksamkeit zu schenken, ohne währenddessen abzuschweifen und gedanklich schon den eigenen Redebeitrag vorzubereiten. Oft neigt man dazu, das Gesagte vorschnell zu interpretieren, selektiv nur das zu hören was man zu hören erwartet, oder durch Kommentare dazwischen zu grätschen. So kann einiges verlorengehen: das inhaltliche Verständnis, nonverbale Botschaften, Informationen der Beziehungsebene oder zur Stimmung. Das muss nicht einmal absichtlich passieren (z.B. aus Desinteresse oder Respektlosigkeit), sondern ist z.T. auch eine Frage der Aufmerksamkeitssteuerung.

Aktives Zuhören hat drei Komponenten:

- 1) Aktives Verfolgen des Gesagten
- 2) Aktives Verstehen der Botschaft
- 3) Spiegeln des emotionalen Inhalts des Gesagten

Diese spiegeln sich in den folgenden Empfehlungen zur praktischen Umsetzung direkt oder indirekt wider.



### Praktische Umsetzung

Voraussetzung für aktives Zuhören ist eine **Haltung** des ehrlichen Interesses und der Bereitschaft, sich auf das Gegenüber einzulassen. Das bedeutet, eigene Vorannahmen zu reflektieren und sich mit Interpretationen, Schlussfolgerungen und Reaktionen zurückzuhalten.



Aktiv zuzuhören heißt **physisch** „da“ zu sein. Nehmen Sie eine zugewandte Position ein, die Offenheit ausdrückt und die es erlaubt, Blickkontakt zu halten. Geben Sie während des Zuhörens nonverbale Rückmeldung, die zeigt, dass Sie zuhören und mitdenken. Das kann bekräftigendes Nicken, eine lebendige Mimik oder Gestik sein.

Bringen Sie durch kurze **Kommentare oder Laute** zum Ausdruck, dass Sie dem\*der Gesprächspartner\*in aufmerksam folgen, z.B. durch „ja, verstehe“ oder „ah, das ist interessant“ oder einfach „mhm“.

Stellen Sie **Rückfragen**. Wer nachfragt, denkt und fühlt aktiv mit. So drücken Sie echtes Interesse aus und stellen zugleich sicher, dass Sie das Gesagte richtig verstehen und einordnen. So lässt sich das Gespräch auch steuern, wenn man das Gefühl hat, dass etwas noch nicht ausreichend detailliert erklärt wurde oder die Kernbotschaft noch nicht klar herausgearbeitet wurde.

**Fassen** Sie an passenden Stellen oder am Ende des Redebeitrags die Aussage der anderen Person noch einmal **zusammen** („Verstehe ich dich richtig, dass...?“). So bringen Sie sich erstens selbst dazu, das Gesagte aktiv zu verarbeiten; zweitens sichern Sie sich ab, ein gemeinsames Verständnis von der Sache gewonnen zu haben; und drittens zeugt der Wille, etwas richtig verstehen zu wollen, von einer Wertschätzung gegenüber der anderen Person und ihrer Gedanken.

Machen Sie sich während des Zuhörens ggf. **Notizen**. Das hilft, geistig tatsächlich bei der Sache zu bleiben, und es signalisiert: „was du mir erzählst, ist wichtig“. Natürlich ist es nicht in jeder Situation möglich oder angemessen, Notizen zu machen. Besonders wichtig ist es in professionellen Settings oder in privaten Gesprächssituationen, aus denen Entscheidungen für die Zukunft abgeleitet werden.

## Quellen und weiterführende Informationen

Rogers, Carl R. (1961): On becoming a person. Boston: Houghton Mifflin.

Schütz, Astrid & Kaul, Christine (2018): Mittel verbaler und nonverbaler Kommunikation im Coaching. In: Greif, Siegfried, Möller, Heidi & Scholl, Wolfgang (Hrsg.): Handbuch Schlüsselkonzepte im Coaching. Heidelberg: Springer, S. 373-380.

Röhner, Jessica & Schütz, Astrid (2020): Psychologie der Kommunikation. 3., aktualisierte und überarbeitete Auflage. Heidelberg: Springer.

## Zeichnung

Katrin Wanninger

## Lizenzangabe für dieses Dokument

Für den Fall einer Wiederverwendung mit Bearbeitung dieses Dokumentes wird folgende Lizenzangabe vorgeschlagen:

„Aktives Zuhören“ [mit Link zum Original hinterlegen] von Katrin Wanninger, formal / inhaltlich / formal und inhaltlich [entsprechend Ihrer Bearbeitungsform auswählen] bearbeitet durch ... [Ihr(e) Vorname(n) und Nachname(n)], lizenziert unter [CC BY-NC-SA 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

