



Die Zauberformel der Kommunikation: das Aktive Zuhören!

Wir alle verrennen uns manchmal in unseren Gedanken und sind dann stur und bockig.

Das aktive Zuhören ist eine wunderbare Kommunikationstechnik, mit der man **Menschen, die unter Stress stehen und bockig sind**, beruhigen und mit ihnen kommunizieren kann. Es beruht auf einer besonderen Art, seinem Gegenüber sein Verständnis mitzuteilen. Thomas Gordon hat diese Methode in den 1960er Jahren wesentlich weiterentwickelt, in seinem Buch „Familienkonferenz in der Praxis“ werden das aktive Zuhören und andere sehr effektive Kommunikationsmethoden beschrieben. Es ist eines der besten Bücher, die ich kenne!

Mit meinen Patienten erlebe ich immer wieder, dass man mit dem aktiven Zuhören Wunder bewirken kann!

Das aktive Zuhören entlastet auch Dich selbst

Denn erstens ist es angenehmer, wenn sich Dein aufgeregtes Gegenüber beruhigt.

Zweitens: Es wird/bleibt klar, dass das Problem nicht Du bist (und auch nicht der andere selbst), sondern die momentanen Gedanken des Gestressten.

Drittens: Dadurch, dass Du aussprichst, wie sie/er denkt, wird sie/er „freundlich gezwungen“, über den Inhalt der Worte und ihrer/seiner Gedanken nachzudenken.

Viertens: Das eigentliche Problem kann benannt werden, ohne dass Ihr miteinander ringen und diskutieren müsst über etwas, das letztlich nicht die Ursache des Problems ist (die Zahnpastatube ist nicht das eigentliche Thema, sondern der Wunsch, dass die eigenen Bedürfnisse gesehen und möglichst erfüllt werden).

Aktuelle Podcasts und weitere Unterstützung auf Deinem Weg zu Dir selbst findest Du auf:

psycho-logischundneu.de



Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung

Das aktive Zuhören entlastet auch Dich selbst.

2. So funktioniert das Ganze.

3. Einige Beispiele.

a) Aktives Zuhören bei übermäßiger Kritik.

b) Beispiele zum Thema Selbstwert.

c) Mein Lieblingssatz, psycho-logisch und neu! - NEUER Ansatz! -

4. Aktives Zuhören mit Kindern.

5. Reaktionen des anderen auf Dein aktives Zuhören.

6. Wenn Du nach dem aktiven Zuhören sagen möchtest, was Du denkst.

Aktuelle Podcasts und weitere Unterstützung auf Deinem Weg zu Dir selbst findest Du auf:

[psycho-logischundneu.de](https://www.psycho-logischundneu.de)



2. So funktioniert das Ganze.

Aktiv zuzuhören heißt **auszusprechen, was der andere/Gestresste erlebt**. Was er/sie empfindet, möchte oder nicht möchte bzw. befürchtet.

Nach dem Motto „Wenn Du das so siehst, kann ich Deine Reaktion verstehen“.

Damit guckst Du hinter die Ebene des Verhaltens („das hast du richtig/falsch gemacht“) auf die Ebene der Gedanken, Gefühle manchmal Bedürfnisse und vor allem Ängste Deines Gegenübers.

Außerdem stellst Du Dich damit **nicht gegen Dein Gegenüber** (wie bei einer Korrektur oder einem Streit), **sondern auf seine Seite**.

Wenn Du mit dem anderen ein paar Schritte verständnisvoll mitgehst (ohne seine Meinung selbst zu übernehmen oder sie als richtig zu empfinden/bezeichnen), kann er/sie Dich als interessierten Partner sehen und nicht als „Gegner“. Dann kann er/sie aus seiner (bockigen) Abwehrhaltung viel leichter rauskommen.

Bildlich gesehen:

Damit baust Du einen Brückenpfeiler des Verständnisses auf der Seite Deines Gegenübers.

So kannst Du viel besser eine Brücke bauen für Euer gegenseitiges Verstehen!

Dadurch bekommt sie/er einen offenen Raum für ihre/seine Gefühle und Gedanken und kann sich zumindest verstanden und menschlich angenommen fühlen. Das ist für gestresste Menschen meist sehr entlastend, weil sie sich **in ihrer Not gesehen** und (wenn man dabei freundlich und geduldig ist) **angenommen** fühlen können.

Damit kommt Ihr natürlich nicht automatisch zu einer guten Lösung Eurer Meinungsverschiedenheit, aber **sehr wahrscheinlich könnt Ihr dadurch wieder entspannter miteinander reden**. Weil damit weniger Kampf und mehr Verbundenheit und Wertschätzung entstehen.

Aktuelle Podcasts und weitere Unterstützung auf Deinem Weg zu Dir selbst findest Du auf:
psycho-logischundneu.de



Wenn Du Dir sicher bist, was der andere denkt, kannst Du ganz klar und direkt sagen, was er denkt: „Du bist traurig, weil Du Dich missverstanden/übergangen/... fühlst“.

Wenn Du Dir unsicher bist, kannst Du auch eine Vermutung äußern: „*Ich kann mir vorstellen, dass Du gerade so sauer bist, weil Du Dich angegriffen/abgewertet fühlst*“.

Dein Verständnis und Mitgefühl kannst Du direkt mitteilen, dann wird es ganz deutlich: **„Wenn Du das so siehst, kann ich Deine Reaktion verstehen!“**.

Du kannst auch sagen **„es tut mir leid, dass es Dir damit so schlechtgeht“**.

Keine Sorge: Wenn Du sagst „es tut mir leid“, heißt das nicht, dass Du Dich für einen Fehler Deinerseits entschuldigst. Du äusserst nur Dein Mitgefühl.

Das freundliche Verständnis gibt Deinem Gegenüber die Möglichkeit, über seine/ihre gerade bewusst gewordene Haltung nachzudenken. **Durch das Aussprechen der oft unbewussten Not „muss“ er/sie sogar mehr oder weniger darüber nachdenken.**

3. Einige Beispiele:

Wenn Dein Gegenüber unter Stress steht, kannst Du sagen

- du fühlst dich ungerecht behandelt.
- du fühlst Dich abgewertet, weil ...
- Du bist traurig, weil ...
- du befürchtest, dass ...
- du möchtest ...
- du möchtest nicht, dass ...

Aktuelle Podcasts und weitere Unterstützung auf Deinem Weg zu Dir selbst findest Du auf:
psycho-logischundneu.de



Auch wenn sich jemand richtig sauer ist und sich unfair verhält, kann aktives Zuhören helfen, weil er/sie sich dann bewusst wird, was er/sie gerade getan hat. **Unfares Handeln entspringt eigentlich immer aus einer Not**, aktives Zuhören ist besonders effektiv, wenn diese Not benannt wird.

- Du findest es unfair, dass ich ...
- Du kannst Dir gerade gar nicht vorstellen, dass ich Dich immer noch lieb habe!
- Du meinst, dass ... Dann kann ich verstehen, dass du so **etwas Hartes** sagst/tust.
- Jetzt sagst Du wieder richtig schlimme Dinge über mich, um Dich zu wehren. (Wenn Du Dir diesen Satz nur denkst, weil er für den anderen vielleicht zu provokant wäre ..., kann er Dir helfen, sehr klar zu erkennen, dass Dein Gegenüber in der Sandkiste sitzt – denn sonst würde er/sie ja nicht so kindlich-übertriebene oder völlig falsche Dinge sagen. Das zeigt dann auch, dass Du selbst ganz bestimmt nicht die Ursache seines/ihrer Dramas bist!)

Meistens kannst Du ganz ehrlich ein **„dann kann ich deine Reaktion verstehen“** hinter das aktive Zuhören setzen. Und, wie gesagt, das heißt nicht, dass Du mit Deinem Gegenüber einer Meinung bist.

Oft ist es auch hilfreich, ein **„das tut mir leid“** dahin zu setzen (s. o.) – auch das natürlich nur, soweit es ehrlich und authentisch ist.

Mit aktivem Zuhören kann man die Gedanken des anderen auch **auf positive Aspekte lenken**:

- Du kannst Dir gerade gar nicht vorstellen, dass ich Dich immer noch sehr lieb habe. (Ich habe Dich aber immer noch sehr lieb!)
- Du kannst dir gerade gar nicht vorstellen, dass es im Kindergarten mit deinen Freunden richtig Spaß macht, in der Sandkiste Burgen zu bauen oder ...

Aktuelle Podcasts und weitere Unterstützung auf Deinem Weg zu Dir selbst findest Du auf:
psycho-logischundneu.de



3 a) Aktives Zuhören bei übermäßiger Kritik

- Sie finden, dass dies ein wirklich schlimmer Fehler war (und Dir dabei bewusst machen, dass der andere einen kindlichen Tunnelblick hat!).

Wenn sie/er das bestätigt, kannst Du sagen: Dann kann ich Ihre/Deine Reaktion verstehen. Natürlich kannst Du auch fragen, welche Konsequenzen sie/er durch diesen Fehler befürchtet (dann wird die Übertreibung möglicherweise bewusster).

So wird Deinem Gegenüber sehr wahrscheinlich auch klar, dass Du eine andere Haltung hast und ihre/seine Bewertung nicht übernimmst. Deine Haltung brauchst Du dafür nicht auszusprechen – manchmal kann das Aussprechen einer anderen Meinung auch nur zu weiterem kindlichem Protest führen.

3 b) Beispiele zum Thema Selbstwert

- Ich kann mir vorstellen, dass du dich abgewertet fühlst, weil ich dein Verhalten kritisiert habe.

- Du Dich fühlst von mir abgewertet, weil ich Dich kritisiert habe. Das tut mir leid. Dann kann ich deine Reaktion verstehen (wenn er empört ist).

3 c) Mein Lieblingssatz, psycho-logisch und neu! - NEUER Ansatz! -

„Du fühlst Dich gerade abgewertet.“ – Pause, damit das ankommen kann –

„Ich kann mir allerdings nichts vorstellen, was deinen Wert vermindert könnte. Du bist doch immer wertvoll!“

Dieser Satz ist eine wunderbare Wahrheit von Dir und kein aktives Zuhören, aber er lässt sich oft sehr wirkungsvoll mit dem aktiven Zuhören kombinieren.

Dieser neue Input, immer und jederzeit sehr wertvoll zu sein, ist für fast jeden Menschen eine große Bereicherung!

Aktuelle Podcasts und weitere Unterstützung auf Deinem Weg zu Dir selbst findest Du auf:

psycho-logischundneu.de



Häufig passt auch folgende **Verstärkung**: „Und das sehen unsere Freunde/
Kinder/... (Namen nennen) genauso.“

Auch für Eure Beziehung hat das positive Auswirkungen: Denn für Dein Gegenüber bist Du kein Diskussions-„Gegner“ mehr. Vielmehr gibst Du ihm/ihr etwas, worauf sehr viele Menschen warten, seit sie denken können: Du siehst Dein Gegenüber mit all dem, was ihn/sie bewegt und Du sagst „Du bist immer und jederzeit sehr (!) wertvoll!“. Wann und von wem hat Dein Gegenüber das zuletzt gehört?! Es klingt verrückt, aber die meisten Menschen haben das noch nie so klar und eindeutig gehört ...

Diese Wahrheit hat übrigens für viele Menschen eine tiefere Wirkung als der Satz „ich liebe Dich“, weil die Liebe, die wir für jemanden empfinden, z. B. davon abhängt, wie er/sie uns behandelt. Wenn Du aber über den Selbstwert des anderen sprichst, sprichst Du über etwas, das auch von Deinem Denken und Fühlen unabhängig ist: Der jederzeit sehr hohe Selbstwert Deines Gegenübers!

Wenn Du psychomäßig **tiefer einsteigen** möchtest, kann folgende Ergänzung sehr stark sein: „Du bist immer sehr wertvoll! Und das ist schon immer so gewesen. Ich kann mir auch nicht vorstellen, wann der kleine Michi (Vorname des Gegenübers) jemals ein minderwertiges Kind gewesen sein soll. Das geht doch gar nicht.“

„Der ist leider schlecht behandelt worden, aber er selbst war doch deswegen niemals minderwertig! Der kleine Michi hat seinen Wert genauso behalten, wie jedes Kind seinen Selbstwert immer behält.“

Noch tiefer: „Vielleicht musst du ihm (dem kleinen Michi) das mal sagen.“

Bei Interesse Deines Gegenübers kannst Du eigene Erfahrungen mit Deinem inneren Kind schildern. Oder das einzige Buch bzw. den einzigen Podcast empfehlen, in denen das beschrieben wird :o)



Übung: Formuliere Dein Verständnis mit dem aktiven Zuhören.

Mache Dir ein paar Notizen, um die Not Deines Gegenübers zu verstehen. Was könnte sie/ihn am so unter Druck setzen? Das Gefühl der „Abwertung“ oder des „Abgelehntseins“, eine Angst oder eine Traurigkeit? Schau auch im Kapitel 3 dies es eBooks nach etwas Passendem. Beobachte, worauf Dein Gegenüber besonders empfindlich reagiert, und versuche ihre/seine Not tiefer zu verstehen.

Platz für Deine Notizen



4. Aktives Zuhören mit Kindern

Es ist offensichtlich, dass Kinder immer wieder „ihr Ding machen“ wollen. Und dass dieses „Ding“ (z. B. zu spielen) in der Regel etwas Gutes hat – zumindest für das Kind. Außerdem wollen Kinder die Welt verstehen und lernen. Darum halte ich es für wichtig, dass wir die Welt unserer Kinder einerseits durch eine positive Brille sehen können (und ihnen das auch mitteilen). Außerdem scheint es mir wichtig, Kindern immer wieder zu erklären, wie die Welt funktioniert. Oder es gemeinsam herauszufinden, wenn wir es selbst nicht wissen. Das ist z. B. wichtig, wenn Kind manchmal nicht „funktionieren“ wollen. Und auch das hat immer einen Grund. Wenn wir ihn nicht kennen, sollten wir **das Kind fragen**, warum es z. B. nicht in den Kindergarten gehen möchte. Wenn es das nicht sagen kann, können wir ihm helfen, indem wir konkret fragen: „Möchtest Du das nicht, weil Du jetzt weiterspielen möchtest oder weil Du vor etwas im Kindergarten Angst hast?“.

Wenn wir den Grund kennen, können wir ihm **mit dem aktiven Zuhören helfen**, sich selbst besser zu verstehen:

- Du möchtest das nicht, weil du am liebsten immer weiterspielen möchtest.
- Du möchtest das nicht, weil du Angst hast, dass es wieder schiefgeht.
- Du findest es gerade richtig doof, dass Du erst heute Nachmittag wieder Kekse bekommst. Du kannst auch gerade gar nicht verstehen, warum Du nicht noch mehr haben darfst. Dann kann ich verstehen, dass Du immer wieder sagst, was Du möchtest. Dann die Sache mit den zu vielen Keksen noch einmal erklären. Vielleicht noch einmal eine Ausnahme machen, damit das Kind sieht, es gibt Prinzipien und trotzdem werden individuelle Wünsche menschlich gesehen. Auf ein anders Thema positiv abzulenken, ist oft auch hilfreich.
- Du denkst, wenn du das jetzt oft genug sagst, kriegst du, was du willst, mein Schatz!

Natürlich ist es grundsätzlich wichtig, unseren Kindern zu **erklären**, warum sie etwas nicht sollen oder nicht dürfen, sie sollen und wollen ja auch **lernen und das Leben verstehen!** Manchmal können wir unsere Kinder aber auch **ein wenig „lenken“**, also zu einem gewünschten Verhalten bringen, das ihnen mehr nützt als schadet:

Aktuelle Podcasts und weitere Unterstützung auf Deinem Weg zu Dir selbst findest Du auf:
psycho-logischundneu.de



- Du möchtest jetzt viel lieber spielen als Zähneputzen. Du kannst Dir gar nicht vorstellen, dass wir gleich noch kuschelig im Bett liegen und ich Dir die tolle Geschichte vorlese.
- Du meinst, dass du kriegst, was du willst, wenn du es nur oft/doll/laut genug sagst. Und manchmal klappt das ja auch“. Pause. „Aber schöner ist es ja, wenn wir zu Hause nicht so laut schreien, sondern normal reden können (weil wir uns ja eigentlich sehr liebhaben)“. Oder: „Ja und im Kindergarten (mit manchen Kindern) klappt das manchmal auch, wenn du nur unfreundlich genug bist“. Pause. „Aber ich finde es viel schöner, wenn wir freundlich miteinander reden. Schließlich haben wir uns ja auch sehr lieb.“
- Es fällt Dir gerade schwer, das ruhig zu sagen, weil Du so aufgeregt bist. Aber ich kann es auch verstehen, wenn Du es ganz normal zu mir sagst.

Wir können seine **Aufmerksamkeit auf etwas Positives lenken**, z. B. „Ich würde jetzt gerne mit Dir ..., was hältst Du davon?“.

Du kannst auch eine **Zeitangabe** machen, weil Kinder nicht auf die Uhr gucken und sich den Sinn des langweiligen Anziehens/Zähneputzens weniger vorstellen können. Dann kannst Du sagen „in 10 Minuten fahren wir zum Kindergarten!“ und **ein positives Bild** vorgeben „da freut sich schon... auf Dich!“. Du kannst auch ein positives Bild entstehen lassen, indem Du das Kind fragst, was es heute gerne im Kindergarten machen möchte. Das kannst Du auch schon am Abend vorher fragen, vielleicht sogar regelmäßig, als ein Ritual.

Einem Elternteil aktiv zuhören:

- Du möchtest nicht Nein sagen, weil du Angst hast, dass die Kinder dich nur dann wirklich liebhaben, wenn du immer Ja sagst. Am liebsten würdest Du nur Ausnahmen machen, das kann ich verstehen.
- Du hast Angst, dass die Kinder dich nicht mehr so liebhaben, wenn du Nein sagst. Ich glaube, sie haben Dich auch sehr lieb, wenn Du öfter Nein sagst.

Aktuelle Podcasts und weitere Unterstützung auf Deinem Weg zu Dir selbst findest Du auf:
psycho-logischundneu.de



5. Reaktionen des anderen auf Dein aktives Zuhören

Wenn sich Dein Gegenüber verstanden fühlt, kann es sein, dass er/sie zunächst seinen Standpunkt bekräftigt („Ja, genau, das habe ich doch gesagt, Du behandelst mich total unfair!“).

Das musst Du nicht kommentieren, Du kannst auch sagen, dass Du ihn verstehst (selbst, wenn Du anderer Meinung bist). Oder, dass es Dir leidtut, dass es ihm so schlechtgeht. Du kannst auch sagen „Ja und ich finde es wirklich wichtig, dass Du fair behandelt wirst. Am besten finde ich es, wenn wir beide fair behandelt werden“.

Wenn jemand mit Empörung reagiert:

- Es tut mir leid, wenn Dich das gekränkt hat. Ich wollte Dich wirklich nicht kränken.
- Ja, Du hast recht, das ist „Psycho-Zeug“, aber auch richtig gutes „Psycho-Zeug“! Außerdem sage ich es nicht nur, ich meine es auch, wenn ich sage, dass ...“

Wenn Du Dich unfair verhalten hast, ist es gut zu sagen, dass es Dir leidtut. Das ist fair und meist sehr effektiv.

Bei einem heftig gewordenen Streit ist es manchmal besser, eine Kontaktpause zu machen und auseinanderzugehen. Überlege Dir, wie lang diese Pause sein sollte (Minuten oder Tage) und sage das auch, damit sich Dein Gegenüber darauf einstellen kann. Am besten mit einer Angabe, wann Ihr wieder über das Problem sprechen könnt. Damit zeigst Du Deinem Gegenüber auch, dass er/sie Dir wichtig ist.



6. Wenn Du nach dem aktiven Zuhören auch sagen möchtest, was Du denkst

Natürlich kannst Du nach dem aktiven Zuhören Deine Meinung äußern (z. B. „Du fühlst Dich ungerecht behandelt, das tut mir leid. Aber man kann die Sache auch ganz anders sehen!“).

Es würde Euch nur wenig bringen, wenn Dein Gegenüber sie sofort abschmettert.

Darum ist es wichtig, dass Du **vor Deinem „ABER“**, mit dem Du Deine andere Meinung begründest, **eine Pause** machst. Sonst fühlt sich der andere nicht wirklich mit seiner Meinung angenommen und hat keine Zeit, das Gesagte zu verarbeiten. Auf Dein ABER würde er wahrscheinlich mit Gegendruck reagieren (das wäre ggf. der Einstieg in eine unfruchtbare Diskussion). Dein ABER sollte also erst kommen, wenn der/die Gestresste aus seinem ängstlich-aufgebrachten Tunnelblick ein wenig herausgekommen ist. Dann bringt es Deinem Gegenüber auch viel mehr, Deine Argumente zu hören. Vorher hat es keinen Sinn.

Man könnte auch sagen: Man sollte sein Gegenüber **nicht „mit der Wahrheit zustopfen“**, solange es einen Tunnelblick hat.

Oft kannst Du Deine Argumente auch deswegen weglassen, weil Dein Gegenüber sie ohnehin schon kennt. Dann muss er/sie sich auch nicht dagegen wehren und kann besser damit "arbeiten".

Ich wünsche Dir alles Gute auf Eurem Weg, denn Du bist es wert!

Dein Burkhard

Weitere Anregungen bekommst Du in meinem Buch („Hör auf, Dich fertig zu machen“) und in den Podcast-Folgen („psycho-logischundneu“) zum Thema „aktives Zuhören“!

Aktuelle Podcasts und weitere Unterstützung auf Deinem Weg zu Dir selbst findest Du auf:

psycho-logischundneu.de