**Zuhören** – *Stichworte und Struktur für einen Kurzvortrag, die hier dargestellten Grafiken müssten im Vortrag in Worte gefasst werden – sie könnte im anschließenden „Test“ verwandt werden, damit die Lernenden ihr Verstehen überprüfen können.*

„Kannst du nicht zuhören?!?!“ / „Du hörst mir nie richtig zu!“

🡨 In diesen Nachricht schwingen typische Vorwürfe mit. Anhand eines sogenannten Kommunikationsquadrats können diese auf Seiten des Senders in 4 Richtung aufgeschlüsselt werden

**Appell:**

*Nimm meine Informationen wahr und mich als Person ernst! verarbeitet*

**Inhaltsaspekt:**

*Eine Information wurde nicht aufgenommen, verarbeitet*

**Selbstoffenbarung:**

*Ich finde mich und das, was ich sage, wichtig und möchte gehört werden.*

**Beziehungsaspekt:**

*Zwischen uns stimmt etwas nicht – ich fühle mich von dir nicht wahr-/ernstgenommen.*

🡪 die vom Gegenüber ganz anders verstanden werden können:

**Appell:**

*Er/sie will, dass alles genauso gemacht wird, wie er/sie es sich vorstellt.*

**Selbstoffenbarung:**

*Ich kann mir noch so viel Mühe geben, ich kann es ihr/ihm nie recht machen.*

**Inhaltsaspekt:**

*Diese Sache sehe ich ganz anders*

**Beziehungsaspekt:**

*Zwischen uns stimmt etwas nicht – wenn ich nicht mache was sie/er will, gibt’s Ärger*

Wenn man von dem Konflikt, der in dieser Kommunikationsanalyse mitschwingt, zunächst absieht, hat „Zuhören“, vereinfacht gesprochen, wie alle anderen kommunikativen Handlungen auch, immer einerseits einen Sachaspekt, indem es darum geht, ob eine vom Sender übermittelte Information von Seiten des Empfängers möglichst richtig und möglichst vollständig aufgenommen und entschlüsselt werden konnte. Daneben geht es um die Beziehung zwischen den beiden Kommunikationsteilnehmern, darum sich verstanden und anerkannt zu fühlen bzw. darum, die Andere / den Anderen als Person zu verstehen und anzuerkennen.

Diese beiden Aspekte wollen wir für das Lernen in der Pflegeausbildung genauer unterscheiden:

1. Der Übermittlung von Inhalten zuhören, diese aufnehmen und verstehen (vgl. Imhof 2010)

„Studien zeigen, dass wir uns nur ein Viertel von dem, was wir hören, auch merken können.“ (Specht/Penland 2016)

Die Fähigkeit „richtig Zuhören“ als Aufnahme, Verarbeitung und Speicherung von Informationen benötigen Lernenden im Verlauf der Ausbildung, um Wissen aufzunehmen und im Arbeitsprozess später zur Verfügung zu haben (bzw. um Prüfungen zu bestehen). Aber auch nach der Ausbildung müssen Pflegende immer wieder neue Informationen – z.B. auf die Patient\_innen bezogen – aufnehmen und abspeichern.

„Richtig Zuhören“ stellt an die Empfänger\_innen folgende Anforderungen:

* Voraussetzung: Gesprochene Sprache inhaltlich (was wird gesagt?) aber auch formal (Wie wird etwas gesagt und mit welcher Absicht?) zu verstehen.

Hierzu gehört:

* + die Fähigkeit, verschiedene mündliche Textarten zu unterscheiden und das Zuhörverhalten darauf abzustellen – z.B. kontinuierliche Texte (Vorträge) und nicht kontinuierliche Texte (Diskussionen, Gespräche, punktuelle Erklärungen) zu verarbeiten
  + die Fähigkeit, Informationen herauszuhören
  + Selbstregulationsfähigkeit, d.h.
    - es besteht eine Zuhörabsicht
    - der/die Zuhörerin verfügt über Selektionskriterien, um aus der Fülle der Signale die relevanten Informationen auszuwählen
    - er/sie kann die entnommenen Informationen organisieren, also das Gehörte sortieren, interpretieren, im Langzeitgedächtnis mit dem Vorwissen verknüpfen und so in das Langzeitgedächtnis integrieren

🡨 Aktivierung d. Vorwissens ist wichtig, „um die Verarbeitung der neuen Information vorzubereiten, zu unterstützen und zu beschleunigen

Das folgende Schema verdeutlicht den Prozess des Zuhörens als Informationsaufnahme und -verarbeitung:



Abbildung: Zuhören als mehrstufiger Prozess der Informationsverarbeitung (aus: Imhof 2010)

Für das Lernen im Rahmen der Pflegeausbildung sollten die Lernenden sich zu „selbstregulierten Zuhörer“\_innen entwickeln – diese sind in der Lage zu definieren, wozu sie was, wann, wie, von oder mit wem und wo aufnehmen (vgl. Brunstein u. Spörer, 2006; zit. n. Imhof 2010). Dafür müssen sie das „Wozu“ bestimmen können, also den Sinn erkennen, warum sie eine Information aufnehmen. Hierfür müssen Lernende:

* ein Interesse am Thema und am Zuhören entwickeln
* Wissensbedarf feststellen und Fragen entwickeln
* sich auf das Zuhören und die Anforderungen, die damit verbunden sind, vorbereiten und Bereitschaft entwickeln zuzuhören
* Herausforderungen und Schwierigkeiten erkennen und kontrollieren
* sich konzentrieren
* ablenkende Gedanken kontrollieren
* die eigene Meinung und das Bedürfnis, etwas zu sagen, zurückhalten können
* ihre Wahrnehmungssysteme auf Empfang schalten
* bewusst entscheiden, wem sie wann wie lange zuhören wollen – und wissen, was sie tun müssen, um diese Entscheidung umzusetzen

Um Selbstregulationsfähigkeiten zu entwickeln, sollten Lernende

* das eigene Zuhörverhalten in verschiedenen Situationen beobachten und systematisch ihre Stärken und Schwächen analysieren
* aus dieser Analyse konkrete Lernziele ableiten
* sinnvolle Verhaltensweisen überlegen und einüben

1. Kontakt zur/zum Anderen herstellen und sie/ihn so als Person annehmen und sie/ihn in Prozessen der Auseinandersetzung mit sich selbst unterstützen (dabei, sich selbst „zu finden“

Aus dieser Perspektive verschieben sich die Merkmale für „richtiges Zuhören“ zum Teil recht deutlich – neben der Frage, ob die übermittelten Inhalte verstanden wurden, steht hier vor allem die Frage im Vordergrund, ob der Erzählende/Sender sich wirklich verstanden fühlt.

Der Amerikaner Anthony Alessandra unterscheidet hierzu 4 Typen von Zuhörer\_innen bzw. auch 4 Formen des Zuhörens, die situationsabhängig zur Anwendung kommen (nach Specht/Penland 2016):

* Weghörer – denen es grundsätzlich schwer fällt, sich anderen Menschen zuzuwenden – sie können vor allem auf der Sachebene kommunizieren
* Selektiven Zuhörer\_innen - folgen den Themen und Argumenten in einem Gespräch eher oberflächlich und schalten häufig ab, wenn es um Details oder tiefere Bedeutungen geht, oder sind auch mit ihren Gedanken ganz woanders und vergessen das Meiste von dem, was ihnen gesagt wurde. „Sie stellen wenig oder keine Fragen und können oder wollen sich nicht in den Gesprächspartner hineinversetzen.“
* Bewertende Zuhörer\_innen - geben sich große Mühe, gut zuzuhören, aber während der andere noch spricht, überlegen sie bereits eine schlagkräftige Antwort – weil sie das Gesagte sofort bewerten. Sie können oft gut Zahlen, Fakten und Gesprächsthemen verstehen, unter Umständen fühlt sich ihr Gegenüber selbst dabei aber als Person nicht richtig verstanden.
* Aktive Zuhörer\_innen - schenken dem Gegenüber volle Aufmerksamkeit. Sie stellen ihren eigenen inneren Monolog ab, achten auf Tonlagen, Körpersprache und Wortwahl. Sie stellen Fragen, die ihnen helfen, ihr Gegenüber wirklich zu verstehen. Aktive Zuhörer behalten Informationen und deren Bedeutung oft sehr lange und nutzen dieses Wissen, um die Kommunikationswege offenzuhalten.

Aktives Zuhören gilt als die hohe Schule des Zuhörens. Es fordert hohe Konzentration auf den Anderen, auf die verbal vermittelten Inhalte aber auch auf die nonverbalen Körpersignale. Es vermittelt dem Gegenüber das Gefühl, angenommen zu sein und als Person wertgeschätzt zu werden. Solches Zuhören kann heilsam, also therapeutisch wirksam sein und sollte – wie andere Therapeutika bewusst und gezielt eingesetzt werden. Es wird nach Ansicht von Anthony Alessandra den Menschen in unterschiedlichem Umfang gegeben. Danach gibt es geborene Zuhörer\_innen. Es ist aber auch lernbar und wird im späteren Verlauf der Ausbildung vermittelt und weiter geübt.

Michael Ende beschreibt mit seine Kinderbuchfigur Momo eine geborene Zuhörerin:

*„Was die kleine Momo konnte wie kein anderer, das war Zuhören. Das ist doch nichts Besonderes, wird nun vielleicht mancher Leser sagen, 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. Momo konnte so zuhören, dass dummen Leuten plötzlich sehr gescheite Gedanken kamen. Nicht etwa, weil sie etwas sagte oder fragte, was den anderen auf solche Gedanken brachte, nein, sie saß nur da und hörte einfach zu, mit aller Aufmerksamkeit und aller Anteilnahme. Dabei schaute sie den anderen mit ihren großen, dunklen Augen an, und der Betreffende fühlte, wie ihn ihm auf einmal Gedanken auftauchten, von denen er nie geahnt hatte, dass sie in ihm steckten. Sie konnte so zuhören, dass ratlose oder und entschlossene Leute auf einmal ganz genau wußten, was sie wollten. Oder dass Schüchterne sich plötzlich frei und mutig fühlten. Oder dass Unglückliche und Bedrückte zuversichtlich und froh wurden. Und wenn jemand meinte, sein Leben sei ganz verfehlt und bedeutungslos und er selbst nur irgendeiner unter Millionen, einer, auf den es überhaupt nicht ankommt, und er ebenso schnell ersetzt werden kann wie ein kaputter Topf – und er ging hin und erzählte alles das der kleinen Momo, dann wurde ihm, noch während er redete, auf geheimnisvolle Weise klar, dass er sich gründlich irrte, dass es ihn, genauso wie er war, unter allen Menschen nur ein einziges Mal gab und dass er deshalb auf seine besondere Weise für die Welt wichtig war. So konnte Momo zuhören!“*

Im Film zum Buch wird diese Fähigkeit z.B. in der folgenden Szene gezeigt: <https://www.youtube.com/watch?v=QHiKlZnYhoI>

**Literatur:**

Brunstein, J. C., Spörer N. (2006). Selbstgesteuertes Lernen. In D. H. Rost (Hrsg.), Handwörterbuch Pädagogische Psychologie (S. 677–685). Weinheim: Beltz PVU.

Ende, Michael (1973): Momo. Stuttgart: Thienemanns; darin S.17-23

Imhof, Margarete (2010): Zuhören lernen und lehren. Psychologische Grundlagen zur Beschreibung und Förderung von Zuhörkompetenzen in Schule und Unterricht Imhof, Margarete [Hrsg.]; Bernius, Volker [Hrsg.]: Zuhörkompetenz in Unterricht und Schule. Beiträge aus Wissenschaft und Praxis. Göttingen : Vandenhoeck & Ruprecht 2010, S. 15-30. - (Edition Zuhören; 8)

Specht, Catarina; Penland, Paige R. (2016): Aktives Zuhören: Wer etwas zu sagen hat, muss zuhören können. ZEIT Online, 17. Februar