

## Zuhören – eine Kunst

### und ihre Grenzen

Michael Klessmann

Pfarrer und Pfarrerinnen kriegen viel zu Hören, sei es bei Seelsorgebesuchen, sei es an der Kirchentür, sei es en passant auf der Straße. Zuhören ist anstrengend, denn »Zuhören (ist) etwas anderes ..., als wenn man etwas auf Band aufnimmt ... Zuhören ist ein schöpferischer Vorgang.« (Yalom 2000, 227). Es gibt eine Reihe von Annahmen aus der Theorie der Psychotherapie und der Kommunikation, die für die Kunst des Zuhörens auch in der Seelsorge von Belang sind:

Für den psychotherapeutischen Kontext hat *Sigmund Freud* von der Notwendigkeit »gleichschwebender Aufmerksamkeit« auf Seiten des Therapeuten gesprochen, in der das übliche spontane oder interessegeleitete Reagieren (der Arzt hört nur auf die medizinisch relevanten Details, die Sozialarbeiterin nur auf die Aussagen über die soziale Lage des Gegenüber etc.), Bewerten und Beurteilen des Gehörten ausgesetzt und zurückgestellt wird.

»Indes ist diese Technik eine sehr einfache. Sie lehnt alle Hilfsmittel ... selbst das Niederschreiben ab und besteht einfach darin, sich nichts besonders merken zu wollen und allem, was man zu hören bekommt, die nämliche »gleichschwebende Aufmerksamkeit«... entgegenzubringen... Sowie man nämlich seine Aufmerksamkeit absichtlich bis zu einer gewissen Höhe anspannt, beginnt man auch unter dem dargebotenen Material auszuwählen; man fixiert das eine Stück besonders scharf, eliminiert dafür ein anderes und folgt bei dieser Auswahl seinen Erwartungen oder seinen Neigungen. Gerade dies darf man aber nicht; folgt man bei der Auswahl seinen Erwartungen, so ist man in Gefahr, niemals etwas anderes zu finden, als was man bereits weiß ...« (1975, 171f.).

Was Freud als »sehr einfach« bezeichnet, erweist sich als ausgesprochen anspruchsvoll. Es bedarf längerer Schulung, die spontanen bzw. interessegeleiteten Reaktionen erst einmal zurückzustellen und offen zu sein für das Anderssein, die Fremdheit des/der anderen.

*Carl Rogers* hat in seinem Konzept einer klientenzentrierten Psychotherapie Das Zuhören mit der Notwendigkeit der Einfühlung in

das Gegenüber verknüpft, verbunden mit Authentizität und Akzeptanz. Zuhören wird zum Bestandteil einer grundlegenden therapeutischen oder seelsorglichen Haltung: »Die Beziehung, die ich als hilfreich erfahren habe, lässt sich durch eine Art von Transparenz meinerseits charakterisieren, die meine wirklichen Gefühle durchscheinen lässt, als ein Akzeptieren dieses anderen als Person besonderen Rechts und eigenen Werts, und als ein tiefes, mitfühlendes Verstehen, das mir ermöglicht, seine private Welt mit seinen Augen zu sehen. Sind diese Bedingungen erfüllt, werde ich meinem Klienten ein Weggefährte sein; ich begleite ihn auf der beängstigenden Suche nach sich selbst, die zu unternehmen er sich jetzt frei fühlt.« (1973, 48)

**Michael Klessmann**, geb. 1943, Dr.; Studium und Ausbildungen zum Supervisor (DGfP) und Gestalttherapeuten, Klinikseelsorger und Seelsorgeausbilder in Bethel, Professor für Praktische Theologie an der Kirchlichen Hochschule Wuppertal.

Gabriele Münter, Werk. © VG Bild-Kunst, Bonn 2003

Das Zuhören äußert sich in einer zugewandten, auch körperlich sichtbaren Haltung, verbunden mit Blickkontakt, und dadurch, dass der Therapeut den Klienten kontinuierlich wissen lässt, was und wie er das Gehörte verstanden hat. Diese Haltung wird auch als »aktives Zuhören« charakterisiert. Dem Konzept von Rogers liegt ein ausgeprägter Optimismus zu Grunde, dass verstehendes, einführendes Zuhören möglich ist.

Eine weitere theoretische Annahme hat Paul Watzlawick mit einem Axiom seiner Kom-

munikationstheorie beigesteuert: »Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt, derart, dass letzterer den ersteren bestimmt ...« (1972, 56). Zuhören sollte sich also nie ausschließlich auf die geäußerten Inhalte richten, sondern stets die Gefühls- und Beziehungsebene, der den Inhalt begleitet, mit einbeziehen. Die Beobachtung der nonverbalen Dimension sowie der eigenen Reaktionen dabei ist deswegen von Bedeutung.

### **Gleichschwebende Aufmerksamkeit**

Friedemann Schulz von Thun hat dieses Axiom noch differenzierter ausgearbeitet und von den vier Seiten einer Nachricht gesprochen (1989, 11f.). Danach hat eine Nachricht einen sachbezogenen Anteil, sie enthält außerdem eine Selbstmitteilung, eine Beziehungsaussage und einen Appell. Der/die Hörende wiederum reagiert bevorzugt auf einzelne Aspekte und akzentuiert dadurch die empfangene Mitteilung in einer Art und Weise, die vom Sprechenden vielleicht nicht intendiert war. Missverständnisse lassen sich mit Hilfe dieses Modells nachträglich oftmals rekonstruieren. Grundsätzlich bestätigt diese Theorie die Einsicht der sog. Rezeptionsästhetik, wonach Zuhören (wie alles Rezipieren) nicht nur ein passives Empfangen bezeichnet, sondern einen aktiven Prozess der (Re-)Konstruktion und Bedeutungsgebung darstellt. Individuelle Bedeutungsgebung beim Zuhören ist von biografischen Vorerfahrungen und den jeweiligen kulturellen Rahmenbedingungen geprägt.

Diese kurzen Hinweise machen deutlich, wie schwierig und anspruchsvoll Zuhören ist. Es ist deswegen nicht verwunderlich, dass Zuhören schnell an Grenzen stößt: Zuhören braucht »gleichschwebende Aufmerksamkeit«, begrenzte und vorübergehende Einfühlung, Wahrnehmung nonverbaler Signale – aus einer gewissen Distanz heraus. Zu große emotionale Nähe – sei es durch ausgeprägte Antipathie, sei es durch intensive Zuneigung – sind einem differenzierten Zuhören nicht zuträglich, weil die Fremdheit, das Anderssein des/der anderen nicht mehr wirklich wahrgenommen und respektiert werden kann. In diesem Fall überlagert die Beziehungsdynamik das Zuhören. Wer sich mit schwer wiegenden persönlichen Problemen herumschlägt, ist

kaum in der Lage, offen zu sein für das, was ein anderer / eine andere zur Sprache bringen möchte. Die eigene Emotionalität, die eigenen Ängste und Fantasien verstellen die notwendige Offenheit des Hörens.

Es gibt Themen (z.B., wenn es um Krankheit und Sterben oder Trennung und Abschied geht), die machen den Zuhörenden selber unbewusst Angst, sodass sie nicht mit der anderen Person innerlich mitgehen können; deswegen ist ein gutes Maß an Selbsterfahrung, in der man sich mit der eigenen Biografie und den darin gewachsenen Stärken und Grenzen auseinandersetzt, dem Zuhören förderlich. Wenn man die eigenen Ängste oder Vorlieben kennen lernt, mit ihnen vertrauter wird, müssen sie nicht mehr das Hören versperren, sie können dann die Einfühlung sogar vertiefen.

### **Inhalt und Emotion**

Zuhören in Krisensituationen, so genannte Problemgespräche sind in jedem Fall belastend: Durch die (notwendige) begrenzte Identifikation mit der anderen Person trägt man einen Teil der Last mit, ist emotional involviert, und braucht entsprechend selber Möglichkeiten der Entlastung (s.u.).

In der akademischen Ausbildung lernen wir, uns vorwiegend auf die Inhaltsebene der Kommunikation zu konzentrieren (»was steht im Text?«, »was hat jemand gesagt?«); die Bedeutung von Emotionen und der nonverbalen Dimension für jede Kommunikation (»wie ist etwas ausgedrückt?«) wird weitgehend vernachlässigt.

Diagnostizieren, Moralisieren, Psychologisieren und Verallgemeinern sind dem Zuhören abträglich; die Offenheit der Situation, das anfängliche Nicht-Verstehen wird beendet, indem der anderen Person die eigenen Annahmen vorschnell unterstellt werden. Unvermeidliche Unsicherheit im Zuhören wird auf diese Weise abgewehrt. Schließlich wird oft unterschätzt, welche Bedeutung allein einem guten Zuhören zukommt. Häufig meinen die Zuhörenden, sie müssten noch irgendwie aktiv eingreifen und bei der Problemlösung helfen; damit wird das Zuhören und innere Mitgehen abgewertet.

Nach längerem Zuhören ist man in der Regel schlicht ermüdet; ernsthafte Gespräche sollten deswegen nur in Ausnahmefällen länger als eine Stunde dauern. Das Absprechen

eines weiteren Termins ist oft sinnvoller, als ein Gespräch in die Länge zu ziehen.

Wer professionell immer wieder zuhören muss, sollte das Zuhören schulen und in Abständen die eigene Hörfähigkeit überprüfen. Wer viel hört, sollte Gelegenheit haben, das Gehörte in einer Supervision (einzeln oder in einer Gruppe) zu verarbeiten (der Partner/die Partnerin ist dafür kein Ersatz!). Das Zuhören steht für Seelsorger und Seelsorgerinnen unter der Verschwiegenheitspflicht; in einer Supervision oder Fallbesprechungsgruppe ist die Verschwiegenheitspflicht auf alle Beteiligten ausgedehnt.

### **Literatur:**

Irvin D. Yalom, Die Reise mit Paula, München 2000

Sigmund Freud, Ratschläge für den Arzt bei der psychoanalytischen Behandlung (1912), Studienausgabe, Ergänzungsband, Frankfurt a. M. 1975

Carl Rogers, Entwicklung der Persönlichkeit, Stuttgart 1973

Paul Watzlawick u.a., Menschliche Kommunikation, Bern/Stuttgart 1972

Friedemann Schulz von Thun, Miteinander reden. Störungen und Klärungen, Bd.1, Reinbek 1989