

Höchste Zeit, zuzuhören!

Menschen haben häufig das Gefühl, mit ihren Zukunftssorgen und Ängsten nicht gehört zu werden. Verhärtungen der Positionen, Verrohung in der Sprache und Lautstärke in den Auseinandersetzungen sind neben Resignation die Folge. Abwehrhaltungen entstehen, Populismus, Skandalisierung und die Bereitschaft zu Extremismus und Gewalt nehmen zu. Wie Konflikte eskalieren können, zeigte sich unter anderem 2018 bei Protesten im Hambacher Forst und in Chemnitz oder bei den „Gelbwesten“-Demos in Frankreich. Wenn Menschen in Konfliktsituationen öffentlich äußern, wie enttäuscht und desillusioniert sie sind, dann ist es höchste Zeit, zuzuhören.

Bettina Janssen

Die Zeiten der Veränderung sind durchzogen von Krisen und Konflikten, die immer wieder hochkochen und die Gegenwart bestimmen. Die Liste der Themen ist lang: Klimawandel, Migration, Gentrifizierung, Pflegezustand, Altersarmut und viele mehr. Ein weiteres anschauliches Beispiel ist die Wiedervereinigung von Ost- und Westdeutschland. Eine Gemengelage, die emotionalisiert. Das Gefühl, mit seinen Anliegen nicht ausreichend gehört und verstanden zu werden, lässt Wut und Ärger wachsen und Fremd- oder gar Feindbilder entstehen, die über das Internet oder auf der Straße schnell Verbreitung finden. Ob politisch veranlasst, arbeitsbezogen oder privat: Konfliktbeteiligte erwarten von den anderen, ihnen zuzuhören. Die Bereitschaft zu erzählen ist oft groß, manchmal muss man nur die Gelegenheiten nutzen und (nach)fragen – und dann aufmerksam zuhören.

Zuhören ist eine Kunst

Zuhören ist in den verschiedensten Krisen- und Konfliktkonstellationen ein Akt, der in seiner Bedeutung und Wirkung unterschätzt wird. In einer von Schnellebigkeit geprägten Lebens- und Arbeitswelt ist vor allem Effizienz gefragt. Zuhören wird hingegen eher mit Schwäche, Passivität und/oder Kontrollverlust in Verbindung gebracht. Präsenz zeigen, Reden halten, Entscheidungen treffen und Anweisungen geben sind wiederum Handlungen, die häufig mit Stärke und Macht assoziiert werden. Diese Zuschreibungen sind aus hierarchischen Systemen bekannt: Der Ranghöhere spricht – und von dem Untergeordneten wird erwartet, dass er zuhört und gehorcht. Gut zuhören ist jedoch alles andere als ein Zeichen von Schwäche. Gut zuhören ist eine (verlernte oder vergessene) Kunst, die mindestens genauso anspruchsvoll sein kann, wie gut reden. Wer etwas Wichtiges zu sagen hat und die Gegenseite damit erreichen will, vermittelt seinen Inhalt langfristig nicht über Monologe.

Zuhören ist ein aktiver Prozess

Zuhören bedeutet nicht nur „hinhören“. Es ist ein weitaus komplexerer Vorgang, der große Aufmerksamkeit und Konzentration verlangt. Zuhören kann eine konstruktive Wirkung entfalten und Vertrauen generieren, wenn der Zuhörende authentisch versucht, die Positionen und Interessen des Gegenübers wahrzunehmen. Nur wer weiß, was der andere tatsächlich meint, kann ihn aus seinem eigenen Weltbild heraus verstehen. Es verlangt eine hohe Konzentration und Empathie, zwischen den gesprochenen Worten auch Unausgesprochenes zu erspüren. Der Ton der Sprechstimme, Gesichtsausdruck und Haltung geben dabei über das Gesagte hinaus Auskunft. Der Zuhörende kann dann das Verstandene mit geeigneten Fragen und Gegenargumenten vertiefen, um Konfliktursachen zu ergründen und bestehende Muster zu erkennen.

Aber es geht nicht nur darum, die Fehler und das Versagen der Vergangenheit zu benennen, sondern – soweit möglich – auch perspektivisch nachzufragen: „Was brauchst du?“ „Was muss ich tun, damit du mir wieder vertraust?“ „Wo gibt es zwischen uns Gemeinsamkeiten?“ Aktives Zuhören ist eine entscheidende Voraussetzung für einen wertschätzenden Dialog auf Augenhöhe. Wenn alle Konfliktbeteiligten bereit sind, sich vorurteilsfrei und ergebnisoffen darauf einzulassen und auszutauschen, besteht die Chance, gemeinsam neue Lösungsansätze zu entwickeln.

Präsenz im Hier und Jetzt

Zeitdruck in herausfordernden Situationen erweist sich als besonders häufiges Hindernis aufmerksamen Zuhörens. Permanent werden Informationen über Smartphones gesendet und empfangen. Es werden Anweisungen per E-Mail, SMS oder telefonisch zwischen den Besprechungen, Tagungen und Seminaren gegeben. Solche mobilen Büros und das Multitasking in jeder Lebenslage können schnell zu einer flüchtigen „Mal eben noch nebenbei“-Kommunikation führen, die unaufmerksam und fehlerträchtig ist. Mit ganzer Aufmerksamkeit zuhören verlangt, sich auf sein Gegenüber zu fokussieren und alle anderen Themen für den Zeitraum

des Zuhörens beiseite zu lassen. Es bedeutet, sich wirklich konzentriert, offen und zugewandt auf sein Gegenüber einzulassen. Empathisches Zuhören braucht Zeit und Ruhe, um ohne jede Ablenkung und Unterbrechung auch verärgemde, unangenehme und mitunter traurige Themen besprechen zu können.

Zuhören braucht Bereitschaft

Der Kern jeder Konfliktlösung liegt in der Bereitschaft der Kontrahenten, ihre Positionen, Interessen und Emotionen zu formulieren und das Gehörte nicht zu relativieren oder zurückzuweisen. Menschen hören natürlich gerne das, was ihren eigenen Ansichten entspricht. Selten sind sie bereit, zu viel Zeit dem einzuräumen, was ihnen nicht relevant oder interessant erscheint. Gerade wenn sie unter Zeitdruck stehen, beschränkt sich ihr Hören auf einen schnellen Abgleich mit bekannten Mustern, eigenen Erfahrungen oder Glaubenssätzen. Was für sie persönlich zu dem Zeitpunkt keine Relevanz hat, rutscht unreflektiert durch den WahrnehmungsfILTER. Gerne wird unterbrochen, widersprochen, ungefragt Ratschlag gegeben und ausführlich aus der eigenen Erlebniswelt berichtet. Lässt sich die Gegenseite nicht überzeugen, werden die Mauern hochgezogen, um sich vor „dem Anderen“ abzuschotten, zu schützen und nicht von ihm berühren zu lassen. Je stärker Menschen dadurch ausgegrenzt werden, desto mehr neigen sie dazu, sich andere Personen zu suchen, bei denen sie Akzeptanz und Anerkennung finden können.

Fähigkeit zur Selbstreflexion

Zuhören kann Erkenntnis, Lernen und Entwicklung fördern, wenn mit ihm ein Prozess des Überlegens über den eigenen Standpunkt einsetzt. Nicht immer sehen Konfliktbeteiligte jedoch den eigenen Anteil an einem eskalierenden Konflikt. Sie sind vielmehr bestrebt, sich ins rechte Licht zu rücken, weil sie als verhandlungsstark, selbstsicher und überzeugend wahrgenommen werden wollen. Wer Selbstreflexion zulässt, verzichtet auf den Anspruch zu wissen, was richtig und was falsch ist. Es bedeutet, sich nicht nur mit seinen positiven, sondern auch mit seinen negativen Anteilen, Gedanken und Gefühlen auseinanderzusetzen. Selbstreflexion ist dann der Gradmesser für die Authentizität des Verhaltens sowie die Möglichkeit für einen Perspektivwechsel. Hierzu gehört, kritisch – auch mit externer Unterstützung – routinierte Denk- und Verhaltensweisen zu hinterfragen und gegebenenfalls zu modifizieren.

Zuhören beruht auf Freiwilligkeit

Konfliktgegner sind oft unangenehme Gesprächspartner. Im Extremfall zeigen sie sich resistent gegenüber Argumenten, verhalten sich ausgrenzend und beleidigend. Das muss man nicht gutheißen. Es braucht mitunter Mut und Kraft, die Grundüberzeugungen, Erfahrungen und Gedankengänge des

anderen aufzunehmen. Je nach eigener Position und Interessen kann es sehr schmerzlich sein, dem Zuhören zu müssen. Die Herausforderung beim Zuhören – auch zwischen den Generationen – besteht darin, gegensätzliche Meinungen zu akzeptieren. Akzeptieren heißt dabei nicht, die Meinung des anderen zu teilen oder zu tolerieren. Es bedeutet auszuhalten, was der Kontrahent sagen will, selbst wenn die Kritik als unangebracht empfunden wird. Auch eine ungerechtfertigte und unwirsch vorgebrachte Kritik oder ein negativ wahrgenommenes Verhalten kann Ausdruck einer eigentlich positiven Absicht sein. Nur wer weiß, was der andere meint und was ihn zu seinem Verhalten bewegt, kann darauf auch angemessen reagieren.

Die Bereitschaft zuzuhören lässt sich nicht erzwingen. Zuhören ist ein freiwilliger Akt. Nicht jeder will sich mit seinem Konfliktgegner an einen Tisch setzen und ihm „Zeit und Ohr“ widmen. Für den einen wäre dies verschwendete Zeit. Der andere will sich nicht demütigen oder beleidigen lassen. Manche lehnen es ab, den Konfliktgegner und seine Ansichten durch ein Gespräch aufzuwerten. Und dann gibt es noch jene, die bewusst Distanz halten und jede Nähe vermeiden wollen, weil sie ansonsten der Person und der Position der Gegenseite vielleicht doch noch so etwas wie Verständnis oder Gefallen abgewinnen und sie insoweit nicht weiter ablehnen könnten.

Es gibt Grenzen

Zuhören, „um die Herzen mitzunehmen“, das ist ein herausfordernder Weg. Ein neutraler Dritter kann hilfreich sein, Konflikte in den Klärungsgesprächen nicht weiter eskalieren zu lassen. Mit ihm als „Übersetzer“ können Konfliktparteien sich darüber austauschen, was sie vom jeweils anderen tatsächlich gehört und verstanden haben und was nächste Schritte sein könnten, um (wieder) Vertrauen entstehen zu lassen. Je nach Eskalationsstufe braucht es zwischen den Konfliktgegnern einen moderierten Gesprächsprozess und damit Zeit und mehrere Begegnungen. Dabei muss möglicherweise eingeräumt werden, dass es – wenn überhaupt – nur bis zu einem gewissen Punkt und auch nur partiell Gemeinsamkeiten geben kann.

Um noch einmal auf den gesellschaftspolitischen Ansatz zurückzukommen: Auch über die Weigerung, bestimmten Menschen und Gruppierungen nicht zuzuhören und ihnen keine Zeit einräumen zu wollen, sollte gesprochen werden, um nicht weiter zu spalten. Wenn randaliert, gehetzt und gedroht wird, müssen jedoch Grenzen gezogen werden. Manche Konfliktthemen dürfen durchaus auch „unerhört“ und den selbstzerstörerischen Kräften von Gruppierungen überlassen bleiben. Der Basiskonsens für eine Bereitschaft zum Zuhören sind die Grund- und Menschenrechte. Diese sind nicht verhandelbar.

Literaturempfehlungen

Emcke, Carolin (2016): Kolumne: Zuhören. Süddeutsche Zeitung, 29. Juli.
Online abrufbar unter: <https://www.sueddeutsche.de/politik/kolumne-zuhoeren-1.3100330>.

Pörksen, Bernhard (2016): Hört doch mal zu! Die Zeit, Nr. 34. Online abrufbar unter: <https://www.zeit.de/2016/34/kommunikation-zuhoeren-aufmerksamkeit-du-ohr-verdraengung-schweigen>.

Torrallba Roselló, Francesc (2007): Die Kunst des Zuhörens. Aus dem Katalanischen von Theres Moser und Jordi Müller. München: C.H. Beck.

Vertuschen und Verschweigen der Taten durch kirchliche Repräsentanten. Reaktionen im kirchlichen System wie Abstreiten, Ignorieren und Bagatellisieren ließen den Skandal größer werden. Die Betroffenen verstummten nicht mehr. Sie verlangten, dass ihnen zugehört und mitunter schmerzlich ausgehalten wird, was nicht oder nur schwer ausgehalten werden kann. Immer wieder formulierten sie den Wunsch, sie an den Prozessen der Aufarbeitung zu beteiligen. Für die katholische Kirche begann ein sehr mühsamer Weg des Verstehens, der ein Aufeinanderzubewegen, Zuhören und Nichtnachlassen in den Bemühungen verlangt.

Quelle: Schweigebruch. Vom sexuellen Missbrauch zur institutionellen Prävention, hrsg. v. Bettina Janssen zus. mit Mary Hallay-Witte. Freiburg/Basel/Wien: Herder.

Dr. Bettina Janssen

Rechtsanwältin, Mediatorin (BM[®]), Supervisorin (DGSv), Coach (ECA) in Köln. 2010–2014 Leiterin des Büros der Deutschen Bischofskonferenz für Fragen sexuellen Missbrauchs im kirchlichen Bereich, Bonn. Seit 2005 Dozentin für Konfliktmanagement und Wirtschaftsmediation, Rheinische Fachhochschule Köln.

Das Gleichnis vom Clown

Ein Reisezirkus in Dänemark war in Brand geraten. Der Direktor schickte daraufhin den Clown, der schon zur Vorstellung gerüstet war, in das benachbarte Dorf, um Hilfe zu holen, da die Gefahr bestand, dass über die abgeernteten, ausgetrockneten Felder das Feuer auch auf das Dorf übergreifen würde. Der Clown eilte in das Dorf und bat die Bewohner, sie mögen eiligst zu dem brennenden Zirkus kommen und löschen helfen. Aber die Dörfler hielten das Geschrei des Clowns lediglich für einen ausgezeichneten Werbetrick, um sie möglichst zahlreich in die Vorstellung zu locken; sie applaudierten und lachten Tränen. Dem Clown war mehr zum Weinen als zum Lachen zumute. Er versuchte vergebens die Menschen zu beschwören und ihnen klar zu machen, dass dies keine Verstellung und kein Trick sei, sondern bitterer Ernst. Sein Flehen steigerte nur das Gelächter, man fand, er spiele seine Rolle ausgezeichnet – bis schließlich in der Tat das Feuer auf das Dorf übergegriffen hatte und jede Hilfe zu spät kam, sodass Dorf und Zirkus gleichermaßen verbrannten.

Gleichnis von Søren Kierkegaard, zitiert nach Ratzinger, Joseph (1990): Einführung in das Christentum. Vorlesungen über das apostolische Glaubensbekenntnis. München: Kösel (Sonderausg., 6. Aufl.), S. 17.

Über die Macht des Zuhörens

Im Januar 2010 kam es in Berlin zu einer Begegnung, die das Leben vieler Betroffener sexuellen Missbrauchs verändert hat: Drei ehemalige Schüler des Canisius-Kollegs in Berlin konfrontierten den damaligen Direktor, Pater Klaus Mertes SJ, mit ihren Erfahrungen sexuellen Missbrauchs. Über Jahrzehnte hatte man an der Eliteschule weggehört und weggeschaut. Pater Mertes jedoch hörte den Männern sehr aufmerksam zu und wendete sich mit einem Brief auch an ehemalige Schüler („Wir glauben euch. Bitte meldet euch.“). Der Brief löste eine „Lawine“ aus. Das Ausmaß schockierte ebenso wie das jahrelange