

# Vom Geben und Nehmen und der Kunst des Zuhörens



[Wissensmanagement](#) » Diese Seite gehört zum 5. Buchabschnitt [Methodik der Mediation](#) des [Fachbuchs Mediation](#) in der Wiki-Abteilung [Wissen](#). Sie befinden sich auf der Unterseite der Rubrik [Vermitteln](#) des Kapitels [Zuhören](#), das dem Thema Kommunikation zugeordnet ist.

[Kommunikation](#) [Zuhören](#) [Fragen](#) [Gemeinsamkeiten](#) [aktives Zuhören](#) [Loopen](#)

---

**Worum es geht:** Auch wenn die Wahrnehmung ein Nehmen unterstellt, kann sie viel geben. Manchmal gibt die Wahrnehmung auch dem Gegenüber mehr als man denkt und oft in einer Einfachheit, die uns verblüfft. Dazu braucht es nur Eines: Interesse und die Fähigkeit hinzuschauen und zuzuhören. Hier geht es um das Zuhören.

## Übersicht / Navigation

## Du hörst mir nicht zu

- [Streiten und Argumentieren](#)
- [Verstehen und Zuhören](#)
- [Die vier Arten des Zuhörens](#)
- [Die Variablen der Kommunikation](#)
- [Die Umsetzung](#)
- [Die Wissenschaft der Reformulierungsverfahren](#)
- [Einbeziehung in die Informationsverarbeitung](#)
- [Bedeutung für die Mediation](#)
- [Was tun wenn ...](#)

Wozu auch. Ich hab doch schon alles verstanden.

[Inhalt](#) > [Weiterlesen \(Fragen\)](#)

**Einführung und Inhalt:** Das Erfordernis, genau hinzuschauen, wurde mit dem Thema [Wahrnehmung](#) bereits erörtert. Beim genauen Hinschauen kommt es darauf an, sich der Wahrnehmungsfehler bewusst zu sein und die Eindrücke zu hinterfragen, die die Wahrnehmung uns vorgaukelt. Die Wahrnehmung hat auch einen sozialen Aspekt. Er macht sich in der Kommunikation bemerkbar. Die Wahrnehmungsfehler fließen nicht nur in die Kommunikation ein. Sie betreffen auch die Kommunikation selbst. Deshalb erlaubt die Art und Weise, wie die Kommunikation wahrgenommen wird, Rückschlüsse auf ihren Zweck.

[Beispiel 14292](#) - Wer überzeugen und Recht haben will, neigt zum Argumentieren. Er achtet auf seine Rhetorik. Er weicht kritischen Fragen aus. Wer die Wahrheit verschleiern will, benutzt ein mit Attributen versetztes Framing. Er nutzt viele Behauptungen, ohne sich die Mühe zu machen sie zu belegen. Wer angeben will, neigt zum übertreibenden Erzählen, wo er sich herausstellen kann. Wer sich einfach nur unterhalten will, erzählt was ihm in den Sinn kommt.

## Streiten und Argumentieren

Beim Argumentieren richtet sich das Interesse nur bedingt auf den Gesprächspartner. Das eigene Interesse steht im Vordergrund. Man möchte den Gesprächspartner überzeugen. Argumente sollen dazu beitragen. Führen die Argumente zu einem Ergebnis, das der Gesprächspartner ablehnt, wird er Gegenargumente finden. Es kommt zum Schlagabtausch. Das Gespräch verliert sich in der [Begründungssemantik](#). Der Fokus bleibt auf die kontroverse Lösung gerichtet. Argumente, die zur gewünschten Lösung führen, werden akzeptiert. Argumente, die dagegen sprechen, werden ignoriert, zurückgewiesen, bestritten oder wegargumentiert. Wenn die Sachargumente ausgegangen sind, wird emotional argumentiert. Es kommt zu Vorwürfen und zur Abwertung der Argumente und in der Steigerung zur Abwertung der Person. Der Gegner wehrt sich. Oft werden die Sach- und die Emotionsebenen vermischt und willkürlich gewechselt, sodass ein Aufeinanderzugehen (die Fragen auf der jeweiligen Ebene abzuarbeiten) unmöglich wird. Der Streit wird zu einem Hase und Igel Spiel. Ein Verständnis für einander wird unmöglich gemacht, wenn es nicht von vornherein unmöglich war.

# Verstehen und Zuhören

Die Mediation gibt dem Streit nur einen eingeschränkten Raum in **Phase zwei**. Ihr kommt es darauf an, die Parteien aus dem Argumentieren herauszuführen. Ihr Schwerpunkt ist das Verstehen, das im wesentlichen in der **Phase drei** ermöglicht wird. Das Verstehenwollen verändert den Zweck der Kommunikation und damit auch ihre Anmutung. Verstehen wird über das Zuhören ermöglicht. Wer sich für die Mediation entscheidet, der weiß, dass ein Argumentieren nicht weiter hilft. Das **Zuhören** ist die Grundlage des **Verstehens**, mithin der **Vermittlung**. Zuhören will gelernt sein, denn ...

“

- *Zuhören heisst nicht verstehen*
- *Verstehen heisst nicht zustimmen*
- *Zustimmen heisst nicht einig sein*

Was ein einfühlsames Zuhören bedeutet, erschließt sich am besten mit einem Zitat von Michael Ende in seinem Buch "Momo". Dort beschreibt er das Zuhören als eine Kompetenz wie folgt:

“

*"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 gut zuhören, dass dumme Leute plötzlich auf 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 Augen an, und der Betreffende fühlte, wie in ihm auf einmal Gedanken auftauchten, von denen er nie geahnt hatte, dass sie in ihm steckten.*

*Sie konnte so zuhören, dass ratlose oder unentschlossene Leute auf einmal ganz genau wussten, was sie wollten. Oder dass Schüchtere 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 der 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 er deshalb auf seine besondere Weise für die Welt wichtig war. So konnte Momo zuhören."*

Ein Beispiel dafür, wie Momo zuhören konnte, ergibt das folgende Video:

*Bitte beachten Sie, dass es sich bei dem Video um ein bei Youtube (Google) hinterlegtes Video handelt. Was das bedeutet, erfahren Sie in der [Datenschutzerklärung](#). Eintrag im [Videoverzeichnis](#) erfasst unter [Ausschnitt aus Momo](#)*

Dieses Video zeigt eine Szene aus dem Film Momo. Es geht um einen Vogel, der nicht mehr singt. Momo sitzt einfach nur vor dem Käfig und schaut den Vogel aufmerksam und wohlwollend interessiert an. Sie scheint neugierig zu sein und widmet dem Vogel ihre ganze Aufmerksamkeit. Ohne ein Wort zu sagen, fängt der Vogel plötzlich wieder an zu zwitschern. Die Kraft des Zuhörens wird anschaulich dargestellt. Man muss gar nicht viel reden. Zuhören bedingt eine innere Haltung und die Bereitschaft, den anderen verstehen zu wollen ohne dass die Bereitschaft von dem Willen überlagert wird, den anderen zu etwas zu bewegen, ohne sich auf ihn einzulassen. Wir halten fest:

1. Zuhören ist mehr als eine Technik.
2. Verstehen ist die Methode (Ausrichtung).
3. Das Interesse ist eine Variable, die das Verstehen ermöglicht.

## Die vier Arten des Zuhörens

Otto Scharmer beschreibt in seiner **U-Theorie** vier verschiedene Arten des Zuhörens, die jeweils unterschiedliche Tiefen der Wahrnehmung und des Verständnisses ermöglichen. Diese Arten des Zuhörens spielen eine zentrale Rolle im Prozess des „Durchlaufens des U“, da sie den Übergang von oberflächlicher Kommunikation hin zu tieferer Einsicht und gemeinsamer Präsenz verdeutlichen. Hier sind die vier Arten des Zuhörens nach Scharmer:

1. **Downloaden (Herunterladen):** Diese Art des Zuhörens bezieht sich auf das Hören von Informationen und Eindrücken, die bereits bekannte Muster und Erwartungen bestätigen. Es ist ein eher oberflächliches Hören, bei dem das Gehörte an bestehendes Wissen und Vorurteile angepasst wird. Es werden nur Informationen aufgenommen, die die eigenen Überzeugungen bestätigen. In einem Gespräch hören wir beispielsweise nur das, was unseren bisherigen Meinungen entspricht, und ignorieren abweichende Ansichten. Es gibt wenig Raum für Überraschungen oder neue Erkenntnisse.
2. **Faktenhören (Objektbezogenes Zuhören):** Diese Art des Zuhörens erfordert ein offenes Ohr für neue Informationen und eine objektive Wahrnehmung der Realität. Hier wird versucht, Fakten und Daten aufzunehmen, ohne sie sofort zu bewerten. Der Fokus liegt auf den Tatsachen und Daten, die wahrgenommen werden, und auf der Bereitschaft, neue Informationen aufzunehmen. Beispiele sind ein Journalist, der eine neutrale Berichterstattung anstrebt, oder ein Wissenschaftler, der neue Erkenntnisse sammelt und sie so genau wie möglich beschreibt, ohne sofort eigene Schlüsse zu ziehen.
3. **Empathisches Zuhören:** Beim empathischen Zuhören geht es darum, sich in die Gefühle und Gedanken des Gesprächspartners hineinzusetzen. Hierbei versuchen wir, die Welt aus der Perspektive des Anderen zu verstehen und uns emotional mit ihm zu verbinden. Es geht darum, den emotionalen Zustand und die Sichtweise des Gegenübers nachzuvollziehen und sich mit dessen Erleben zu verbinden. Dadurch entsteht ein tieferes Verständnis der Motive und Bedürfnisse. Beispiel ist ein Coach, der sich bemüht, den emotionalen Zustand eines Klienten wirklich zu erfassen und zu verstehen, oder ein Freund, der sich in die Lage eines anderen hineinversetzt, um dessen Schmerz oder Freude nachzuempfinden.
4. **Generatives Zuhören:** Das generative Zuhören ist die tiefste Form des Zuhörens, bei der sich ein Raum öffnet, in dem neue Möglichkeiten und neue Ideen entstehen können. Es ist ein kreatives Hören, bei dem die Beteiligten gemeinsam etwas Neues entstehen lassen, das vorher nicht existiert hat. Es entsteht ein Raum der Präsenz und der „Co-Kreation“, in dem die Gesprächspartner nicht nur hören, was gesagt wird, sondern auch auf das zukünftige Potenzial achten, das sich im Gespräch entfalten könnte. Beispiele sind ein Team, das sich in einem kreativen Prozess befindet und gemeinsam Ideen entwickelt, oder ein Leader, der tief in ein Gespräch eintaucht und neue Visionen oder Wege für die Zukunft erkennt.

Zuhören ist eine komplexe Fähigkeit, die weit über das akustische Hörvermögen hinausgeht. Sie hat viel mit der Vorstellungskraft des menschlichen Gehirns zu tun. Bereits die Fähigkeit zur Worterkennung deckt diesen Zusammenhang auf.

**Beispiel 16737** - Ein Mann kommt zum Ohrenarzt und klagt darüber, dass er nichts mehr versteht, sobald Nebengeräusche auftreten. Der Arzt macht einen Hörtest und stellt fest, dass es einen Frequenzbereich gibt, den der Mann nicht hören kann. Der Arzt sagt daraufhin: "Sie brauchen dringend ein Hörgerät. Ich muss aber noch einen weiteren Test durchführen, um Ihnen ein Attest ausstellen zu können". In diesem Test wird der Mann in eine schalldichte Kabine gesetzt. Er bekommt einen Kopfhörer aufgesetzt. Dann wird ihm angesagt, auf welchem Ohr er Sprachsignale erhält, deren Worte er erkennen soll. Jetzt hört er zunächst im rechten Ohr langsam gesprochene Worte, bei denen jede Silbe deutlich ausgesprochen wird. Etwa so: "Ein-Und-Zwan-Zig". Die Informationen genügen dem Gehirn, vollständige Worte zu bilden, selbst wenn einige Silben im unhörbaren Frequenzbereich liegen. Das Gehirn hat genug Informationen, um aus den vorhandenen akustischen Signalen ein Wort zu bilden und die fehlenden akustischen Signale auszugleichen. Seine Fantasie wird überfordert, sobald Nebengeräusche auftreten.

Mit den vier Arten des Zuhörens wird deutlich, wie unterschiedlich tief Menschen in ein Gespräch und die Bedürfnisse ihres Gegenübers eintauchen können, wenn sie es wollen. Die Einteilung in vier graduell zu unterscheidende Qualitäten des Zuhörens belegt, dass das Zuhören von der Haltung, der Offenheit und Kreativität, sowie von der Achtsamkeit, dem Fokus und der Bereitschaft zum Denken abhängt, wenn es darum geht, Neues oder Tiefgründiges zu entdecken.

## Die Variablen der Kommunikation

Zuhören will gelernt sein. Bei manchen Menschen ist das Zuhören ein Naturtalent. Zuhören bedeutet nicht, auf die Sachargumente zu achten, sondern die dahinter verborgenen Botschaften zu verstehen. Die Botschaften erschließen sich aus den Bedeutungen, die wiederum aus den Erfahrungen, den Lebensumständen und all jenen Dingen determiniert werden, die einen Menschen prägen,<sup>1</sup> woraus sich seine Sichtweise erhellt. Wer die Kompetenz des Zuhörens wissenschaftlich fundiert beschreiben will, stößt schnell auf die Variablen der Kommunikation, die Carl Rogers nach der Evaluation von Therapiegesprächen wie folgt beschrieben hat:

### Authentizität

Diese Variable wird auch als Kongruenz, Echtheit oder Vertrauen bezeichnet. Der Mediator begegnet den Medianden als Person, so dass sie zu ihm Vertrauen fassen können. Der Mediand wird nur auf diese Weise angeregt, in seinem Verhalten offener und echter zu werden, er selbst zu sein. Das bedeutet: Der Mediator ist aufrichtig zu sich selbst und nimmt das eigene Erleben in der Begegnung mit dem Medianden vollständig wahr. Die Mitteilungen an den Medianden stehen nicht im Widerspruch zu den eigenen Empfindungen. Dies stellt für viele Medianden eine neue Qualität dar. Sie ist vertrauensfördernd und unterstützt den Aufbau einer hilfreichen Beziehung.

## Akzeptanz

Es geht um die unbedingte, positive Achtung und **Wertschätzung**. Das Grundbedürfnis eines jeden Menschen ist es, anerkannt und akzeptiert zu werden. Durch die positive **Wertschätzung** werden die Medianden schrittweise zu einer größeren Selbstachtung und Akzeptierung der eigenen Persönlichkeit, Wertungen, Einstellungen geführt. Die Medianden können Angst und Verteidigungsverhalten abbauen, d. h. die Erlebniswelt der Medianden wird vorurteilsfrei und wertfrei übernommen. Viele erleben diese „Kraft der Beziehung“ zum ersten Mal in ihrem Leben, so dass es diese schützenden Rahmenbedingungen ermöglichen, die bisherigen Haltungen und Erfahrungen angstfreier und weniger verzerrt zuzulassen und auszudrücken.

## Empathie

Diese Variable beschreibt das einführende Verstehen und die Selbstexploration. Der Mediand erfährt durch die Mediation keine Belehrungen, Wertungen, oder Kritik. Er kann dadurch angstfreier sprechen. Es sollen keine Ratschläge erteilt werden, trotzdem erlebt der Mediand, dass der Mediator aktiv zugewandt ist und großen Anteil nimmt. Der Mediand erlebt den Mediator als Modell für offenen, entspannten Umgang mit gefühlsmäßigen Erlebnissen. D. h. der Mediator nimmt die innere Lebenswelt des Medianden mit allen gefühlsmäßigen Facetten, die er erfassen kann, exakt und ohne Wertung wahr. Somit versucht er sich in die innere Erlebniswelt der Medianden zu versetzen und sie mit deren eigenen Augen zu sehen.

# Die Umsetzung

Die Umsetzung dieser Erkenntnisse findet sich in drei Techniken wieder. Dem am meisten bekannten aktiven Zuhören, dem schwebenden Zuhören und dem präzisen Zuhören.

## aktives Zuhören

---

Das Zuhören ist Teil der Kommunikation. Je besser es gelingt, umso wertvoller wird das Gespräch. Es ist ein Geben und Nehmen. Ob jemand zuhört oder nicht, ergibt sich nicht aus seiner treffenden Argumentation. Da spielen andere Dinge eine Rolle. Im Vordergrund steht die Präsenz des Zuhörers.

**Beispiel 14293** - Das BVerwG hatte in einem Beschluss vom 13.06.2001 - 5 B 105.00 darüber zu entscheiden, ob ein Richter, der über einen längeren Zeitraum ununterbrochen die Augen geschlossen hatte und durch seine Körperhaltung, nämlich Senken des Kopfes auf die Brust und ruhiges tiefes Atmen sowie 'Hochschrecken' zum Ausdruck brachte, offensichtlich geschlafen hat, trotzdem in der Lage war sich auf die wesentlichen Vorgänge in der Verhandlung zu konzentrieren. Die Beschwerde wurde zurückgewiesen, weil keine konkreten Tatsachen vortragen worden seien, die diese Schlussfolgerung erlauben.

Das Zuhören beschränkt sich nicht auf die Fähigkeit, einem Gespräch zu folgen. Es hat auch eine Ausstrahlung.

**Beispiel 14294** - Was würden Sie als eine Partei im Gerichtsverfahren tun und denken, wenn der Richter Sie zwar genau anschaut, dabei einen kritischen Blick aufsetzt, mit der Hand sein Kinn massiert, die Lippen aufeinander gepresst hat und genau abwägt, was Sie sagen. Würden Sie sich öffnen können, wenn so zugehört wird? Wahrscheinlich würden Sie sich genau überlegen was Sie sagen und den Fragen des Richters eher ausweichen.

Die Beispiele belegen, dass das Zuhören keine Einbahnstraße ist. Es gibt eine Wechselwirkung, die auf die Interaktion Einfluss nimmt. Da spielen die Körperhaltung eine wichtige Rolle, der Blickkontakt, die Mimik, der Abstand zwischen den Gesprächspartnern, die Zugewandtheit und der Eindruck, den der Zuhörende vermittelt. Auch die paraverbale Kommunikation spielt eine Rolle. Die para- und non-verbale Botschaften müssen den zuvor beschriebenen Variablen der Kommunikation entsprechen, wenn die Kommunikation gelingen soll. Neben der Körpersprache hat die Aufmerksamkeit, also der Fokus worauf sich das Zuhören konzentriert, einen maßgeblichen Einfluss auf den Gesprächsverlauf. Sie macht sich in den Reaktionen des Zuhörers bemerkbar.

*Bitte beachten Sie, dass es sich bei dem Video um ein bei Youtube (Google) hinterlegtes Video handelt. Was das bedeutet, erfahren Sie in der [Datenschutzerklärung](#). Eintrag im [Videoverzeichnis](#) erfasst unter [Was aktives Zuhören wirklich ist](#)*

Zuhören will gelernt sein. Das Video gibt aus der Sicht des Verkaufstrainers Oliver Schumacher einen ersten Eindruck, worauf es beim Zuhören ankommt. Er führt den Begriff des aktiven Zuhörens ein und nennt Beispiele in Verkaufsgesprächen. Für ihn ist das aktive Zuhören das Eingehen auf die Gefühle des Kunden. So gelingt es, dass der Kunde mehr von sich erzählt und sich öffnet. Oft entsteht bereits dadurch das Gefühl verstanden zu werden. In professioneller Hinsicht verdichtet sich das Zuhören also auf eine Haltung, die der Zuhörer dem Gegenüber einnimmt.

Sie muss die zuvor geschilderten Variablen in sich aufnehmen und einem dementsprechenden **Menschenbild** genügen. Hinzu kommt eine Verarbeitung des Gehörten. Das macht sich in der Reaktion bemerkbar. Es gibt unterschiedliche Arten des Zuhörens, die *Kerneder* wie folgt zusammenstellt:<sup>2</sup>

1. Das Pseudo-Zuhören: Es wird der Eindruck des Verstehens vermittelt. Tatsächlich wird nicht richtig zugehört. Im Vordergrund steht die Absicht, eigene Gedanken und Meinungen einzuspielen.
2. Das aufnehmende Zuhören: Eigene Gedanken werden zurückgestellt. Der Empfänger schweigt wenn der andere redet und zeigt mit paraverbalen Hinweisen, dass er den Ausführungen folgt.
3. Das umschreibende Zuhören: Hier nutzt der Empfänger das Paraphrasieren. Eigene Meinungen werden zurückgestellt. Das Gesagte wird inhaltlich in eigenen Worten zusammengefasst.
4. Das aktive Zuhören: Der Empfänger konzentriert sich nicht nur auf die Inhalte des Gesagten. Er versucht auch dessen Gefühle und Empfindungen zu erfassen.

*Kerneder* beschreibt das aktive Zuhören als die Königsdisziplin des Zuhörens. Das aktive Zuhören wird auch als empathisches Zuhören bezeichnet. Es handelt sich um eine Gesprächsform, die mehrere Techniken umfasst. Das aktive Zuhören stellt aber auch selbst eine Technik dar. Es kommt auch in der Mediation zur Anwendung. Das aktive Zuhören entfaltet bereits eine sehr starke Wirkung in Gesprächen. Es inspiriert den Sender und erlaubt es ihm, sich zu öffnen.

### Das aktive Zuhören

## Schwebendes Zuhören

---

Das schwebende Zuhören (engl. "suspended listening" or "hovering listening") ist ein zentrales Konzept der klientenzentrierten Gesprächspsychotherapie. Es beschreibt eine besondere Form des Zuhörens, bei der der Zuhörende bewusst auf Wertungen, Interpretationen oder direkte Eingriffe verzichtet, um dem Sprechenden einen freien, ungestörten Raum für Selbstexploration zu bieten. Merkmale sind

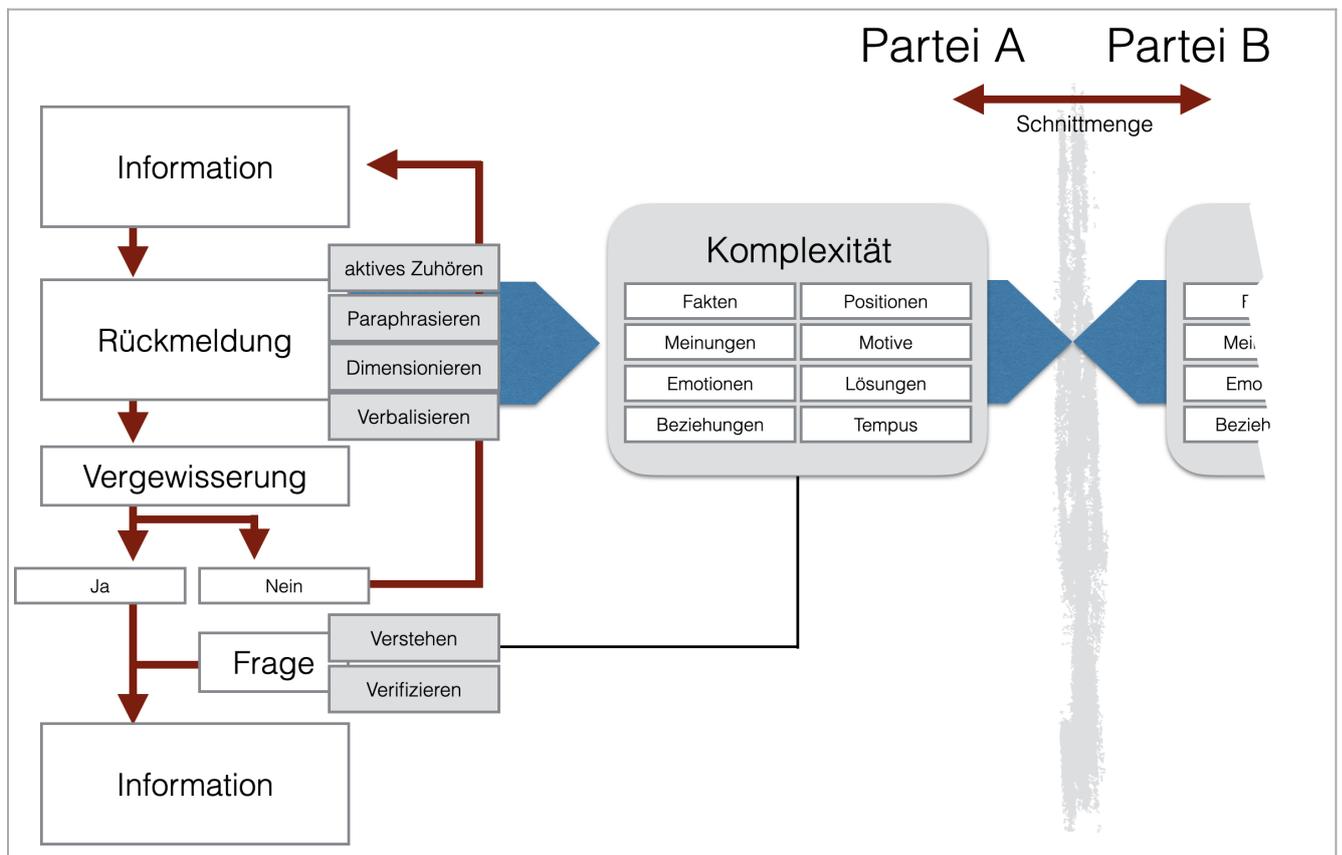
1. **Präsenz und Offenheit:** Der Zuhörende ist vollständig im Moment, konzentriert sich auf die Emotionen und Gedanken des Gegenübers, ohne eigene Agenda.
2. **Nicht-Direktivität:** Es werden keine Ratschläge, Bewertungen oder Lösungen angeboten. Stattdessen wird der Sprechende darin bestärkt, eigene Antworten zu finden.
3. **Empathische Haltung:** Der Fokus liegt darauf, die Perspektive des anderen zu verstehen, ohne sie zu "korrigieren" oder zu lenken.
4. **Suspendierung der Eigenperspektive:** Eigene Meinungen, Urteile oder Emotionen werden zurückgestellt ("suspendiert"), um den Sprechenden nicht zu beeinflussen.

Das schwebende Zuhören ist passiver als das aktive Zuhören, das Rückfragen oder Paraphrasieren (z. B. "Habe ich richtig verstanden, dass...?") beinhaltet. Das schwebende Zuhören verzichtet bewusst auf Interventionen. Die Stille und das "Aushalten" von Unklarheiten stehen im Vordergrund. Das schwebende Zuhören erfordert Übung, um eigene Impulse (z. B. Rat geben) zu kontrollieren. Es kann für den Zuhörenden emotional anstrengend sein, sich zurückzunehmen. Das Ziel besteht darin, dass der Sprechende durch eine wertfreie Atmosphäre Selbstakzeptanz entwickelt und eigenständig Lösungen findet. Es ist eine Haltung des Respekts und des Vertrauens in die Fähigkeiten des anderen.

## Präzises Zuhören

---

Je nachdem, wie hoch der Konflikt eskaliert ist, genügt das aktive Zuhören nicht, damit sich die Konfliktpartei auf die Inspirationen des Gespräches einlassen kann. Jetzt wird deutlich, dass sich das aktive Zuhören nur bedingt auf den Prozess der Mediation einlässt. Besonders dann, wenn es wahllos angewendet wird. Um die Technik auf den Prozess abzustimmen und die prozessualen Wirkungen zur Geltung zu bringen und zur Verwirklichung des mit der **kognitiven Mediationstheorie** beschriebenen Konzeptes, musste das aktive Zuhören erweitert werden. Die Erweiterung wird als präzises Zuhören (oder als Loopen) bezeichnet. Das Kommunikationsschema ergibt sich aus der nachfolgenden Skizze.



Das Loopen kann die Prozesshaftigkeit der Mediation in sich aufnehmen. Es synchronisiert nicht nur die Kommunikation, sondern auch das Denken und den Prozess. Methodisch betrachtet verbindet der Loop das Zuhören außer mit dem Paraphrasieren und dem Verbalisieren mit weiteren Techniken, wie z.B. das Dimensionieren und die Mäeutik.

[Das präzise Zuhören](#)

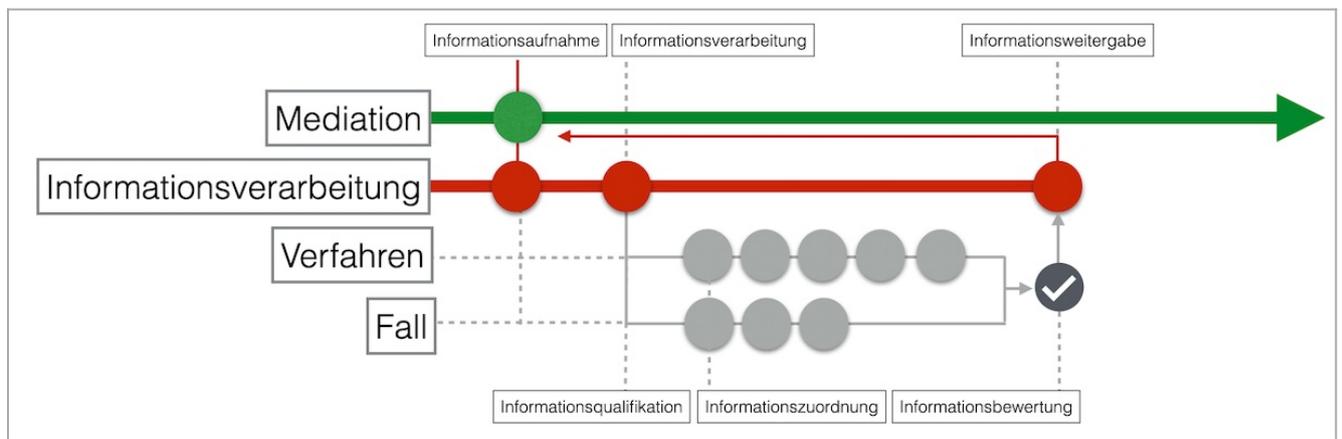
## Die Wissenschaft der Reformulierungsverfahren

In der Mediationsliteratur werden die Reformulierungsaktivitäten auf unterschiedlichste Weise beschrieben. Häufig erfolgt eine Gleichsetzung mit dem [Paraphrasieren](#), das sowohl als Technik wie als Verfahren beschrieben wird. Auch wird der Begriff des Verbalisierens verwendet und des Spiegeln, der einmal mit dem Paraphrasieren und einmal mit dem Verbalisieren gleichgesetzt wird. Das Loopen stellt den Schleifencharakter des Reformulierens heraus.<sup>3</sup> Dem Mediator wird die Pflicht auferlegt, allen Konfliktparteien gleichermaßen Zuwendung entgegenzubringen und ernsthaftes Interesse darin zu zeigen, die Erlebniswirklichkeit aller Beteiligten verstehen zu wollen. Er soll eine Haltung des überprüfenden Denkens vorleben, die mehr beinhaltet als ein stilles Zuhören. Denn Hören ist nicht gleichbedeutend mit Verstehen.

[Reformulierungsverfahren](#)

## Einbeziehung in die Informationsverarbeitung

Das mit der Qualifikation der Information einhergehende [Reformulierungsverfahren](#) fügt sich nahtlos in den [informationsverarbeitenden Prozess](#) der Mediation ein. Die verschachtelte Informationsverarbeitung soll mit der nachfolgenden Skizze veranschaulicht werden.



Die grüne Linie in der Skizze bildet den laufenden Mediationsprozess ab. Der Punkt auf dieser Linie stellt die Entgegennahme der Information dar. Wie bei der [Informationswahrnehmung](#) beschrieben, wird die Information auf die historische und kontextuelle Anknüpfung sowie auf Vollständigkeit hin überprüft. Dieser Schritt wird durch den roten Punkt auf der darunter liegenden Line abgebildet. Die rote Linie symbolisiert den Prozess der Informationsverarbeitung. Von hier aus wird der nächste Schritt durchgeführt, der wieder durch einen roten Punkt symbolisiert wird. Er leitet den Prozess der Informationsverarbeitung ein, der durch die grauen Linien darunter spezifiziert wird. Er beginnt mit der [Informationsqualifikation](#). Sie identifiziert die Information und weist ihr die dementsprechenden Dimensionen zu. Die [Informationszuordnung](#) erlaubt die Einordnung der Information anhand der Prozess- und der Falldimensionen. Es ist eine gedankliche Arbeit, die mit der [Informationsbewertung](#) abgeschlossen wird. Die Überlegungen, welche Information angekommen ist wird im [Loop](#) zurückgemeldet, womit die Kontrolle wieder auf den Ausgangspunkt im Mediationsprozess zurückgegeben wird.

[Beispiel 16605](#) - Der Mediator meldet folgendes zurück: "Dass Ihr PC vom Stuhl gefallen ist, ist ein Fakt. Auch die darauf zurückzuführende Beschädigung". - OK einholen - "Dass der PC vom Stuhl gestoßen wurde ist Ihr Erklärungsansatz" - OK einholen, gegebenenfalls klarstellen - "Das ist Ihre Vermutung". - OK einholen - "Sie gehen von dem Argument aus, dass sich der Konfliktgegner in der Nähe des Stuhls aufgehalten hat, weshalb kein anderer in Betracht kommen kann, der den PC vom Stuhl gestoßen hat". - OK einholen - "Ihre Argumentation veranlasst Sie, 500€ als Schadensersatz zu fordern". - OK einholen, gegebenenfalls klarstellen - "Das ist die Position, die Sie gegenüber dem Gegner vertreten".

Bei der Rückmeldung ist es wichtig, nach jedem Gedanken eine Bestätigung einzuholen. Im Beispiel ist dieser Schritt jeweils durch ein "- OK einholen -" gekennzeichnet. Wenn die nun folgende Bewertung der Information deren Verwertbarkeit bestätigt, sodass ihre Relevanz für die Fallbearbeitung unterstellt werden kann, hängt die weitere Vorgehensweise von dem Stadium ab, in dem sich der Mediationsprozess gerade befindet. Befindet er sich in der [Phase zwei](#) würde das Thema hinterfragt. Befindet er sich in der [Phase drei](#) würde das Motiv herausgearbeitet werden. Wird eine Information identifiziert, die nicht in den aktuellen Stand der Mediation passt, dann wird sie an die Stelle verlegt bzw. in die Phase verschoben, wo sie hingehört. Der Prozess der Verarbeitung der konkreten Information ist beendet und wird an den Prozess der Mediation zurückgegeben, um mit der nächsten Information wieder aufgenommen zu werden.

## Informationsverarbeitung

# Bedeutung für die Mediation

In der Mediation verfolgt das Zuhören keinen Selbstzweck. Es soll dazu beitragen, die jeweilige Partei zu verstehen. Das Verstehen soll dazu beitragen, das Verstandene der jeweils anderen Partei zu vermitteln. Das Ziel ist, dass die Parteien sich am Ende beide verstehen. Weil der Mediator nicht Teil des Streitsystems ist, kann er auf Dinge achten, die aus dem Fokus der Parteien geraten sind. Es genügt kein bloßes und auch kein aktives Zuhören. Damit das Zuhören zielführend ist, muss es sich methodisch in die Mediation einbinden. Die zugrunde liegende Methodik gibt die Zweckrichtung vor. Sie stellt sicher, dass die Technik des Zuhörens über die Methodik in den Prozess eingebunden wird.

Gerade weil das aktive Zuhören eine so starke Wirkung zeigt, muss herausgearbeitet werden, wo genau der Unterschied zwischen einer Verhandlung mit aktivem Zuhören und einer Mediation zu finden ist. Der Unterschied findet sich in einem [Gedankengang](#), der nicht nur durch das Zuhören beeinflusst wird. Das professionelle Zuhören ist jedoch eine wichtige Voraussetzung dafür, dass sich der [meditative Gedankengang](#) verwirklichen lässt.

# Was tun wenn ...

- [Der Gegner hört nicht zu](#)
- [Der Mediator hört nicht zu](#)
- [Die Parteien schreien sich an](#)
- Weitere Empfehlungen im [Fehlerverzeichnis](#) oder im [Ratgeber](#)

[Weiterempfehlen](#) [Verstehen](#) [aktives Zuhören](#)

[Hinweise und Fußnoten](#)

---

Bitte beachten Sie die [Zitier](#) - und [Lizenzbestimmungen](#)

Bearbeitungsstand: 2025-05-02 10:35 / Version 80.

Siehe auch: [Loopen](#), [Spiegeln](#), [Kommunikationsvariablen](#)

Literaturhinweis: [Hofmann \(Grundzüge\)](#)

Included: [Reformulierungsverfahren](#), [Schwebendes-Zuhören](#)

Prüfvermerk: 

Weitere Beiträge zu dem Thema mit gleichen Schlagworten

<sup>1</sup> Siehe die Auseinandersetzung mit den Wirklichkeiten erster und zweiter Ordnung und welche Rolle der Bedeutungswirklichkeit im Verstehensprozess zukommt / [Wahrnehmung](#).

<sup>2</sup> [Kerneder \(Aktives Zuhören\)](#) - 2022-04-19

<sup>3</sup> Siehe [Nenoff \(Reformulierungsverfahren im Mediationsprozess\)](#) - 2024-09-04 S. 32