

(Zu-)Hören interdisziplinär

**Allitera Verlag**

MÜNCHNER VERÖFFENTLICHUNGEN  
ZUR MUSIKGESCHICHTE

Begründet von Thrasybulos G. Georgiades  
Fortgeführt von Theodor Göllner  
Herausgegeben von Hartmut Schick

Sonderband 1

(ZU-)HÖREN  
INTERDISZIPLINÄR

Herausgegeben von  
Magdalena Zorn und Ursula Lenker

Allitera Verlag

Weitere Informationen über den Verlag und sein Programm unter:  
[www.allitera.de](http://www.allitera.de)

Dezember 2018  
Allitera Verlag  
Ein Verlag der Buch&media GmbH, München  
© 2018 Buch&media GmbH, München  
© 2018 der Einzelbeiträge bei den AutorInnen  
Satz und Covergestaltung: Franziska Gumpf  
Printed in Europe · ISBN 978-3-96233-082-8

# Inhalt

Vorwort .....	7
 Magdalena Zorn und Ursula Lenker Medizinische, sprachwissenschaftliche, wissenschaftsgeschichtliche und historisch-ästhetische Perspektiven auf das ›(Zu-)Hören‹ .....	9
 Maria Schuster Vom Hören zum Zuhören zum Verstehen: Formen und Ausprägungen von Hörstörungen aus medizinischer Perspektive .....	19
 Wolfgang Luber Vom Verlernen und Wiedererlernen des ›(Zu-)Hörens‹ bei Menschen mit Hörminderung: Ein Beitrag aus der Hörakustik .....	29
 Margarete Imhof Von der gesprochenen Sprache zum mentalen Modell: Zuhören als kognitive Informationsverarbeitung .....	43
 Judith Huber Gehören, gehorchen, verstehen, aufhören: Polysemie und Bedeutungswandel bei ›(Zu-)Hören‹ .....	57
 Ewa Trutkowski Hören versus Zuhören: Dativ-Kasus als Marker für Agentivität .....	73
 Wolfgang Falkner <i>Seltsamer Donner:</i> Überlegungen zum ›Verhören‹ .....	89

Chae-Lin Kim (Nicht-)Hören: Deafness vs. Hearingness . . . . .	105
Yuki Asano Zugehört, wahrgenommen, aber nicht behalten: Zur auditiven Arbeitsgedächtniskapazität bei Mutter- und Fremdsprachlern . . . . .	119
Alexandra Supper und Karin Bijsterveld Klingt überzeugend: Arten des Zuhörens und Sonic Skills in Wissenspraktiken . . . . .	133
Bastian Hodapp Das Hören als Schlüssel zur Stimme: Theoretisch-methodische Konzeptionen, empirische Befunde und praktische Anwendungen im gesangspädagogischen Kontext . . . . .	147
Moritz Kelber Vom ›period ear‹ zum ›period body‹: Zur Hörerfahrung von Tänzerinnen und Tänzern um 1500 . . . . .	161
Sebastian Bolz Hören und/ als/ oder Sehen: Sinn(es)konflikte in Eugen d’Alberts <i>Die toten Augen</i> . . . . .	175
Hartmut Schick Zwischen Zerstreuung und geistiger Arbeit: Zur Entwicklung des Zuhörens in der Musikgeschichte . . . . .	195
Autorinnen und Autoren . . . . .	214

# Von der gesprochenen Sprache zum mentalen Modell: Zuhören als kognitive Informationsverarbeitung

Margarete Imhof

Zuhören ist in unserer subjektiven Erfahrung fest verankert. Einerseits werden Zuhörerfahrungen als bereichernd wahrgenommen: Musik zuzuhören kann ein Genuss sein. Einem Gespräch zuhören kann unterhaltsam sein, einem Vortrag zuhören bringt neue Ideen, einem Menschen zuhören weckt Emotionen. Andererseits: Wenn Zuhören Zwang wird, wenn man einem Gespräch nicht ausweichen kann, wenn man Geräusche nicht abstellen oder regulieren kann, wird Zuhören zur Belastung und löst physische und psychische Stresssymptome aus. Menschen haben oft starke Erinnerungen an Zuhörerfahrungen. Zuhören aktiviert den ganzen Menschen und geschieht nie nebenbei.

Wegen dieser Heterogenität der Phänomene ist es zunächst erforderlich, das Feld zu strukturieren. So stellt sich die Frage, was Zuhören und Hören voneinander unterscheidet und welche psychischen Prozesse das Zuhören ausmachen.<sup>1</sup>

## I. Definition von Zuhören

Hören als Fernsinn<sup>2</sup> dient der Orientierung in der Umwelt. Sobald Schallwellen auf das Ohr einwirken, werden im Außenohr das Trommelfell und die sog. Gehörknöchelchen in Bewegung gesetzt. Diese Bewegung wird in das

---

<sup>1</sup> Detlef Berg und Margarete Imhof, »Zuhören lernen – lernen durch Zuhören«, in: *Ich – Du – Wir. Persönlichkeitsentwicklung und Gemeinschaftsförderung*, hrsg. von Franz Sedlak, Wien 1996, S. 39–53.

<sup>2</sup> Markus Antonius Wirtz, *Dorsch – Lexikon der Psychologie und Pathologie*, Bern 2013, S. 550.

Innenohr (Cochlea) übertragen und versetzt die Sinneszellen in Schwingung. Die Energie dieser Schwingungen aktiviert den Hörnerv, der das Signal auf die Hörbahn bringt und in den auditorischen Cortex weiterleitet. Die Analyse des Schallsignals beginnt bereits auf einer sehr frühen Ebene der Wahrnehmung. Schon die Haarzellen sind auf bestimmte Tonhöhen spezialisiert, denn tiefe Töne werden an anderen Stellen verarbeitet als hohe Töne. In dieser Phase findet bereits eine Sortierung der Signale statt: Die Unterscheidung von Tonhöhen gibt erste Hinweise darauf, ob es sich um eine männliche oder weibliche Stimme handelt. Der Rhythmus und die Strukturiertheit des Schallsignals verweisen darauf, ob es sich um Sprache, Musik oder Geräusche handelt. Die Art der Obertöne spezifiziert, ob die Schallereignisse von einem belebten Wesen (Mensch, tierische Laute) stammen oder technisch erzeugt sind (technische Geräte, Sprachcomputer, Musikinstrumente).<sup>3</sup> Je nachdem, welche Basisinformation an das Hörzentrum gelangt, werden die nachfolgenden Verarbeitungsprozesse vorbereitet: Die Wahrnehmung eines unerwarteten Knackgeräusches im Wald sollte zumindest unsere frühen Vorfahren zur Flucht vor einem Angreifer veranlasst haben. Die Wahrnehmung einer menschlichen Stimme sollte dieses Verhalten eher nicht auslösen.

Beim Hören ist der Weg vom Signal zur Reaktion direkt und braucht nicht viel Zeit. Das Signal muss dafür nicht tiefgehend verarbeitet werden. Damit Hören zum Zuhören wird, sind jedoch zusätzliche Verarbeitungsschritte anzusetzen. Zuhören erfordert eine absichtsvolle Hinwendung an ein Schallereignis. Hören wird zum Zuhören, wenn der Mensch sich dem Schall mit der Intention zuwendet, die darin enthaltene Information zu verarbeiten. Zuhören geht insofern über Hören hinaus, als die relevante Information nicht allein aus dem Schallereignis kommt, sondern, insbesondere im Falle von Sprache, auch die nonverbale Information und der situative Kontext zur Bedeutung beitragen. Um die folgende Darstellung einzugrenzen, beziehen sich die Ausführungen auf das Zuhören bei Sprache.

Die Arbeitsdefinition für Zuhören ist dementsprechend: Zuhören ist die intentionale Selektion, Organisation und Integration verbaler und nonverbaler Aspekte akustisch vermittelter Information.<sup>4</sup> Mit der Einschränkung auf Sprache wird dem Umstand Rechnung getragen, dass das Zuhören in ande-

---

3 Jürgen Hellbrück, *Hören. Physiologie, Psychologie und Pathologie*, Göttingen u. a. 1993, S. 109–124.

4 Margarete Imhof, *Zuhören. Psychologische Aspekte auditiver Informationsverarbeitung*, Göttingen 2003, S. 53.



ren Situationen, zum Beispiel bei Musik, ein eigenes Forschungsfeld darstellt. Im nächsten Abschnitt wird erläutert, welche Prozesse das psychische System leistet, um aus Hören Zuhören zu gestalten.

## II. Kognitive Prozesse beim Zuhören

Zuhören ist ein aktiver Prozess der Informationsverarbeitung (Abb. 1), in dem der Zuhörer kognitive, emotionale und behaviorale Kompetenzen einsetzt.<sup>5</sup>

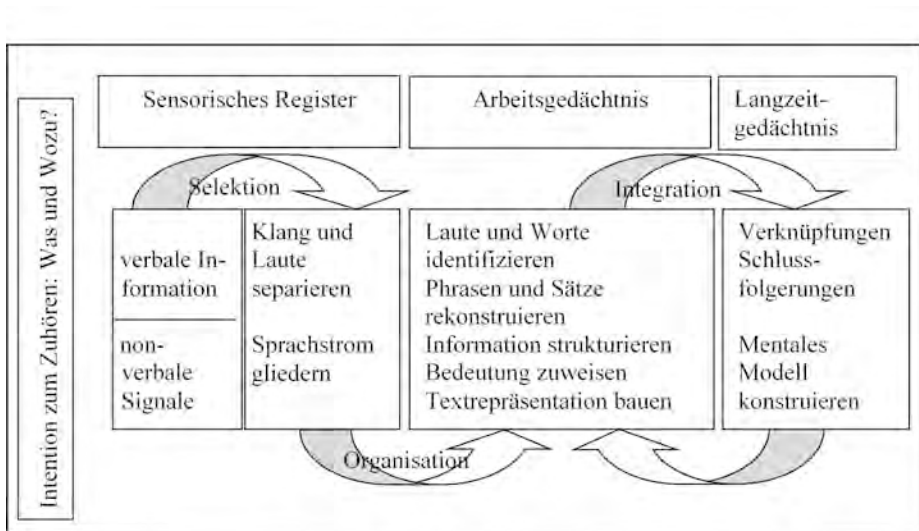


Abb. 1: Der Zuhörprozess als intentionale Selektion, Organisation und Integration von Information.

### 1. Intention

Wenn ein akustischer Reiz auftritt und ein funktionierendes Hörsystem erreicht, ist stets ein Ausschlag in den Hirnströmen von Menschen zu verzeichnen. Das Registrieren von Schall ist nahezu unvermeidlich. Jedoch ist Hören

<sup>5</sup> Margarete Imhof, »Listening is Easy!?: Looking at Critical Factors for Listening Performance«, in: *Communication as Performance and the Performativity of Communication. Proceedings of the 2014 International Colloquium on Communication*, hrsg. von Kevin M. Carragee und Annette Moennich, Blacksburg 2016, S. 76–88.

lediglich eine notwendige, aber keine hinreichende Bedingung für Zuhören. Zuhören erfordert neben dem Registrieren von Lauten auch die – zumindest kurzfristige – Speicherung der Information, die konzentrierte Hinwendung auf das zu Hörende, die Aufrechterhaltung dieser Konzentration über eine gewisse Zeitspanne und die Abschirmung dieses Vorgangs gegen Störungen. Während Hören eine Art »rundum-Monitoring« darstellt, ist Zuhören selektiv und fokussiert und wird durch die Absicht gesteuert.<sup>6</sup> Je besser dieser Fokus definiert ist, desto eher kann man auch Störungen nahezu vollständig ausblenden (zumindest zeitweise).

Zuhören erfordert Anstrengung zur Koordination von Aufmerksamkeitsprozessen, einschließlich der Fokussierung auf das Wichtige und der Ausblendung von Ablenkungen. Die Initiierung und Kontrolle von Aufmerksamkeit und Konzentration verbraucht Energie und beansprucht das Arbeitsgedächtnis des Zuhörers. Da Zuhören von der Intention gesteuert wird, die der Zuhörer entwickelt hat, findet es auch nur so lange statt, wie er diese Intention aufrechterhält.

## 2. Selektion

Die nächste Herausforderung beim Zuhören ist die Filterung der akustischen Umwelt und die Selektion der relevanten Information. Das kann den Inhalt eines Gesprächs betreffen, aber auch die Stimme der Sprecher oder deren Rhetorik. Zur Selektion von Information aus dem Gesagten nutzt der Zuhörer sein sprachliches Vorwissen. Hier löst das kognitive System mehrere Probleme:

a) Beim Zuhören sind Schallwellen, die auf Sprache zurückzuführen sind, von solchen zu trennen, die zugleich in der Umgebung auftreten. Bei einer Unterhaltung im Zug achtet man auf den Lautstrom, den die Person, mit der man sich unterhält, produziert und nicht auf das Fahrgeräusch. Diese Leistung vollzieht das psychische System kontinuierlich im Hintergrund. Solange das Fahrgeräusch einigermaßen gleichmäßig und nicht zu laut ist, gelingt dies scheinbar mühelos.

b) Aus dem Strom der Laute sind Sinneinheiten zu bilden. Zur Strukturierung des Lautstroms nutzen Zuhörer ihr Vorwissen über den Lautbestand und den Rhythmus einer Sprache. Dieses Vorwissen ist implizit, d. h. es ist automatisch verfügbar und dient zur Strukturierung der Klang- oder Lautfolge. Die

---

6 Dietrich Dörner, »Wissen und Verhaltensregulation. Versuch einer Integration«, in: *Wissenspsychologie*, hrsg. von Heinz Mandl und Hans Spada, München u. a. 1988, S. 264–279.

Lösung, die der Zuhörer findet, muss nicht immer der Sprechabsicht bzw. dem Gesagten entsprechen. Die möglicherweise entstehenden »Verhörer« sind stets so, dass der Zuhörer eine Sinnhaftigkeit konstruiert.<sup>7</sup> Interessant ist dabei, wie lange das »falsche« Bild im Gedächtnis des Zuhörers Bestand hat.<sup>8</sup>

Das implizite Wissen um das Lautsystem einer Sprache baut der Mensch von Geburt an auf. Laute und mögliche Lautkombinationen der Sprachumgebung, zum Beispiel einer Muttersprache oder mehrerer Sprachen, die das Kind regelmäßig hört, werden fest im Gedächtnis verankert. Diese Laute werden bevorzugt wiedererkannt und unterschieden, während andere Laute nur schwer unterschieden werden. Das kann man beispielsweise bei Personen mit asiatischer Muttersprache beobachten, die den Unterschied zwischen /l/ und /r/ nicht wahrnehmen, weil diese Laute in ihren Sprachen keine bedeutungstragenden Unterschiede markieren. Personen mit Englisch als Muttersprache hingegen haben Schwierigkeiten, unterschiedliche Tonhöhen in gesprochener Sprache zu erkennen.<sup>9</sup>

c) Einzelne Worte sind in gesprochener Sprache häufig miteinander verbunden, es gibt keine Lücken zwischen den Worten, so wie man das vom Lesen kennt. In der mündlichen Kommunikation machen Sprecher Pausen an unpassenden und nicht vorhersehbaren Stellen, etwa mitten in einem Wort. Je nach Dialekt, Akzent, Sprachvermögen oder aktueller Befindlichkeit einer Person fehlen bei gesprochener Sprache Endungen, sind Sätze nur bedingt grammatikalisch korrekt oder gar unvollständig. Das psychische System glättet die Äußerungen und überführt sie in sinnvolle Einheiten. Der Zuhörer ergänzt fehlende Worte oder unvollständig hörbare Laute mit Hilfe eines »Reparaturmechanismus« auf der Basis des Vorwissens über Sprache und mit Hilfe des Kontextes scheinbar mühelos. Er nutzt auch Hinweise aus dem situativen Kontext. Eine Äußerung wie »Gib mir mal das da, bitte« ist mit Hilfe einer Zeigegeste gut zu verstehen.

Die selektierte Information wird weiterverarbeitet und sortiert. Information, die an dieser Stelle nicht bearbeitet worden ist, verfällt und kann nicht mehr zuverlässig rekonstruiert werden.

---

7 Wolfgang Falkner, *Verstehen, Mißverstehen und Mißverständnisse*, Tübingen 1997, S. 30: ein Radiohörer macht aus »neutronbombs« den Verhörer »new trombose«.

8 Axel Hacke und Michael Sowa, *Der weiße Neger Wumbaba. Kleines Handbuch des Verhörens*, München 2004.

9 Anne Cutler, »Prosodische Struktur und Worterkennung bei gesprochener Sprache«, in: *Enzyklopädie der Psychologie, Sprachrezeption*, hrsg. von Angela D. Friederici, Göttingen u. a. 1999, S. 49–83.

### 3. Organisation

Dem Schritt der Selektion folgt die Organisation der Information. Der Zuhörer nutzt die Zuhörabsicht, um relevante Information zusammenzufassen. Die Inhalte werden kategorisiert und in eine Ordnung gebracht. Ein Beispiel aus der experimentellen Forschung kann dies illustrieren. Wenn Personen per Instruktion eine Suchhaltung einnehmen, beeinflusst dies die Informationsverarbeitung nachhaltig. In einem Experiment<sup>10</sup> wurden zwei Gruppen von Versuchsteilnehmern unterschiedlich instruiert. Eine Gruppe sollte einen Text aus der Perspektive eines potentiellen Hauskäufers verarbeiten, eine andere Gruppe aus der Perspektive eines potentiellen Einbrechers. Erwartungsgemäß ordneten die Teilnehmer jeweils andere Information als relevant ein und konnten diese Details auf Nachfrage wiedergeben. Bemerkenswert ist der weitergehende Befund, dass die nicht-beachtete, aussortierte Information bei späterer Befragung nicht mehr zugänglich war. Die Aspekte der Information, die Zuhörer verworfen haben, werden nicht in das Gedächtnis eingetragen und können höchstens im Nachhinein auf der Basis von Plausibilitätsannahmen im Nachhinein rekonstruiert werden.

In der Phase der Organisation bündeln, gliedern, kategorisieren Zuhörer die Information. Sie setzen Einzelinformationen miteinander in Beziehung und fassen diese in ein einheitliches Bild. Das ist ein entscheidender Schritt, um aus dem Gehörten Sinn zu konstruieren, zum Beispiel, indem Information, die zu Beginn eines Hörtextes gegeben wurde, mit später mitgeteilter Information verbunden wird. Aus diesen »Bauteilen« konstruiert der Zuhörer die sogenannte Textrepräsentation, also eine Vorstellung davon, was die Aussage des Gehörten Textes ist beziehungsweise sein könnte.

In der Phase der Organisation werden zudem nicht-verbale Signale mit verarbeitet. Das können weitere akustische Merkmale sein, zum Beispiel stimmliche Merkmale wie ein Zittern in der Stimme, oder zusätzliche Hinweise aus der Gestik oder Mimik des Sprechers. Diese Hinweise können die verbale Aussage akzentuieren, strukturieren, illustrieren oder auch zurücknehmen und ihr gänzlich widersprechen (man denke an ironische Äußerungen oder ein weinerlich gesprochenes »Danke, mir geht es gut!«).

---

<sup>10</sup> Richard C. Anderson und James W. Pichert, »Recall of Previously Unrecallable Information Following a Shift in Perspective«, in: *Journal of Verbal Learning and Verbal Behavior* 17 (1978), H. 1, S. 1–12.

Eine besondere Herausforderung für die Informationsverarbeitung stellen in dieser Phase auch die Informationsanteile dar, die vom Zuhörer selbst kommen. Wenn der Zuhörer im Gespräch die eigenen emotionalen Reaktionen wahrnimmt, beeinflussen diese ebenfalls die Informationsverarbeitung. Emotionen sind typischerweise mit einer körperlichen Erregung verbunden, man denke an Wut, Freude oder Trauer. Diese Emotionen vereinnahmen Raum im Arbeitsgedächtnis und schränken die Effizienz der Informationsverarbeitung ein, weil sie mentale Kapazität binden. Zugleich färben die eigenen Emotionen des Zuhörers auf die Aussagen des Sprechers ab. Mit steigender Wut im Bauch wird es dem Zuhörer schwerer fallen, den Sprecher nicht als aggressiv oder verletzend wahrzunehmen, während man mit »Schmetterlingen im Bauch« ziemlich lange ziemlich viel Unsinn erzählen kann und die zuhörende Person doch alles mit der »rosaroten Brille« des Verliebtseins aufnimmt.

In der Phase der Organisation werden diverse Informationsanteile mit der verbal vermittelten Information verknüpft und zu einer Gesamtaussage verbunden. Dadurch wird das kognitive Verarbeitungssystem des Menschen stark beansprucht. Die betroffene Verarbeitungseinheit ist das sogenannte Arbeitsgedächtnis, das laufend die Sinnkonstruktion vornimmt, Information ergänzt, revidiert und die Bedeutungskonstruktion überwacht. Da das Arbeitsgedächtnis einerseits sehr flexibel ist, andererseits engen Kapazitätsgrenzen unterliegt, kann die Qualität der Informationsverarbeitung leiden, wenn zu viel oder zu diverse Information zugleich verarbeitet werden muss. Der typische Effekt, der hier auftritt, ist eine Tendenz zur Vereinfachung und Stereotypisierung.<sup>11</sup> Wenn die Information komplex und reichhaltig wird, kann man beim Zuhörer beobachten, dass Differenzierungen und Nuancen nicht mehr aufgenommen und einfache Schwarz-Weiß-Feststellungen bevorzugt werden. Das wird deutlich, wenn Menschen unter Stress zuhören müssen, wenn sie zu viele neue Informationen zugleich sortieren müssen, wenn intensive Emotionen aufgetreten sind, oder wenn Information unübersichtlich wird.

---

<sup>11</sup> Robert S. Baron u. a., »Why Listeners Hear Less than they are Told. Attentional Load and the Teller-Listener Extremity Effect«, in: *Journal of Personality and Social Psychology* 72 (1997), H. 4, S. 826–838.

## 4. Integration

Im Schritt der Integration von Information wird aus dem Gehörten ein vollständiges Situationsmodell.<sup>12</sup> Das bedeutet, dass der Zuhörer die neue Information mit der vorhandenen Wissensstruktur verbindet und Schlussfolgerungen daraus zieht. Das Gesamtergebnis ist nun interpretierbar und bewertbar. Dabei greift der Zuhörer auf Wissensbestände zurück, die auf dem Weltwissen oder auf persönlichen Erfahrungen basieren. An dieser Stelle entsteht ein schlüssig erscheinendes Gesamtbild. Wenn ein Zuhörer diesen rudimentären Text hört

»Hans war auf dem Weg zur Schule. Er machte sich Sorgen wegen der Mathematikstunde.«

kann er sich trotz der äußerst sparsamen Information ein Bild von dem machen, was hier passiert. Die meisten Menschen fühlen sich an dieser Stelle an ihre Schulzeit erinnert und an das Unbehagen vor einem Schulfach. Je nach den biographischen Erfahrungen kann die Emotion mehr oder weniger stark nachempfunden werden. Hier sind Schlussfolgerungen und eigene Ergänzungen sowie subjektive Theorien über Zusammenhänge in der Welt und persönliche Erfahrungen mit Emotionen am Werk. Da insgesamt ein stimmiges Bild entsteht, ist der Zuhörer möglicherweise sogar recht zufrieden mit dem erarbeiteten Situationsmodell und legt dieses im Gedächtnis ab. Erst wenn die folgende Information nachgeschoben wird

»Er hatte Angst, er würde die Klasse nicht unter Kontrolle halten können.«

kann der Zuhörer erkennen, dass seine Situationsrepräsentation nicht passt und dass er umbauen muss.<sup>13</sup> Allerdings geschieht dies nicht notwendigerweise: Der ungeübte Zuhörer neigt dazu, ein einmal fertig gestelltes Gesamtbild abzuspeichern, selbst wenn es revidiert werden müsste. Gerade Novizen in einem Gebiet tun sich schwer, neue, später mitgeteilte Information zu nutzen, um ein einmal geformtes Situationsmodell zu revidieren.

Der Zuhörer kann anhand des mentalen Modells entscheiden, wie er das Gesagte kognitiv und emotional bewertet, was die Mitteilung für ihn bedeu-

---

12 Walter Kintsch, *Comprehension. A Paradigm for Cognition*, Cambridge 1998, S. 103 f.

13 Wolfgang Schnotz, »Textverstehen als Aufbau mentaler Modelle«, in: *Wissenspsychologie*, hrsg. von Heinz Mandl und Hans Spada, München 1988, S. 299–330, hier S. 303.

tet, welche Reaktion angemessen ist oder erwartet wird.<sup>14</sup> Es kann sein, dass eine Nachfrage oder eine Antwort erforderlich ist. An dieser Stelle schließt sich der Bogen: Man prüft, ob man die Information erhalten hat, die man haben wollte, ob das Ziel erreicht ist, ob die Situation beendet ist oder das Gespräch weiter geführt werden muss. Im ›Mentalen Modell<sup>15</sup> sind Emotionen und Urteile integriert. Häufig ist hier auch ein sogenanntes *hindsight bias* zu beobachten, da das Amalgam aus neu und alt auf eine Weise abgerundet erscheint, dass man als Zuhörer oft davon überzeugt ist, man habe alles schon vorher gewusst. Dieses mentale Modell bildet die Basis für das Verhalten und Erleben in der Folge der Zuhörsituation.

### III. Vom Zuhören zum mentalen Modell

Zuhören ist ein prozesshaftes Geschehen, in dessen Verlauf Information aus verschiedenen Quellen verarbeitet wird. Wie vollständig und glatt dies gelingt, hängt von verschiedenen Faktoren ab. Dabei sind interindividuelle Unterschiede in den Voraussetzungen, Kultur- und Kontexteinflüsse, sowie Merkmale der sozialen Beziehungen relevant.

#### 1. Interindividuelle Unterschiede beim Zuhören

Wenn zwei Personen demselben Sprecher zuhören, erzeugen sie oft erhebliche Differenzen im Situationsmodell. Denn Menschen unterscheiden sich in einer Reihe von Aspekten, die den Informationsverarbeitungsprozess nachhaltig beeinflussen.

In erster Linie ist hier die Aufmerksamkeit zu nennen. Menschen unterscheiden sich darin, wie lange sie sich auf eine Sache konzentrieren können. Die Aufmerksamkeitsspanne ist entwicklungsbedingt bei Kindern und älteren Menschen kürzer, aber auch ganz generell unterscheiden sich Menschen in der Fähigkeit zur Daueraufmerksamkeit. Ebenso kritisch ist die Fähigkeit zur selektiven Aufmerksamkeit. Diese ist Voraussetzung dafür, dass man Ablenkungen ausblenden und ein Selektionskriterium aufrechterhalten kann, zum Beispiel auf das, was gesagt wird, zu achten und sich dabei nicht von der Sprechweise ablenken zu lassen. Auch die Fähigkeit, Aufmerksamkeit auf

---

<sup>14</sup> Theo Herrmann, *Allgemeine Sprachpsychologie. Grundlagen und Probleme*, Weinheim <sup>2</sup>1994.

<sup>15</sup> Philip Johnson-Laird, *Mental Models*, Cambridge 1983.

multiple relevante Aspekte einer Situation zu lenken, differiert zwischen den Menschen. So gelingt es Kindern und Jugendlichen noch nicht so gut, das Gehörte mit der Information aus Mimik und Gestik zu verbinden,<sup>16</sup> was sich nicht selten darin äußert, dass sie Schwierigkeiten haben, Ironie zu verstehen.

Eine weitere Quelle für Unterschiede beim Zuhören liegt in der Sprachkompetenz. Je mehr der individuelle Wortschatz Tiefe und Breite hat, desto umfassender können auch die Situationsmodelle werden, die Zuhörer entwickeln. Auch das Wissen um pragmatische Aspekte von Sprache und Sprachkonventionen spielen eine Rolle für die Qualität der Informationsverarbeitung beim Zuhören.<sup>17</sup> Dieses Sprachwissen muss schnell und zuverlässig aktivierbar sein, damit das – in aller Regel flüchtige – Medium der gesprochenen Sprache umfassend wahrgenommen und verarbeitet werden kann.

Neben das sprachliche Wissen treten das themenspezifische Wissen und das allgemeine Weltwissen. Je differenzierter und vernetzter die Wissensbestände sind, über die eine Person verfügt, desto besser sind die Voraussetzungen dafür, dass sie neue Information umfassend und effizient verarbeitet. In vielen Situationen ist ein ausreichender Vorwissenstand schon die Voraussetzung dafür, überhaupt ergiebige Fragen zu einem Thema und somit eine Zuhörabsicht zu generieren.

Ein entscheidender Faktor für den *modus operandi* des Zuhörens ist die Gedächtniskapazität. Hier werden zwei Teilkomponenten des Gedächtnisses relevant, von denen man weiß, dass es in ihrem Fall signifikante Unterschiede zwischen Personen gibt.<sup>18</sup> Zu nennen ist in erster Linie das sogenannte Arbeitsgedächtnis. Dies ist diejenige Einheit, die die Information aus verschiedenen Quellen aufnimmt, aktiv hält, miteinander verbindet und abgleicht. Das Arbeitsgedächtnis »jongliert« sozusagen die einkommende Information. Auch hier sind Veränderungen im Laufe der Entwicklung nachgewiesen. Bei Kindern und Jugendlichen ist das Arbeitsgedächtnis noch im Aufbau. Junge Zuhörer kann man durch Maßnahmen, die darauf abzielen, das Arbeitsgedächtnis zu entlasten, bei der Informationsverarbeitung durch Zuhören unterstützen, zum Beispiel durch Klarheit und Strukturiertheit, Markierung wichtiger Information, überschaubare Satzlängen, Verweise, sparsame und klare,

---

16 Margarete Imhof, »In the Eye of the Beholder – Children's Perception of Good and Poor Listening Behavior«, in: *International Journal of Listening* 16 (2002), S. 40–56.

17 Jean Aitchison, *Words in the Mind. An Introduction to the Mental Lexicon*, Oxford 2012, hier S. 171 f.

18 Alan Baddeley, *Human Memory. Theory and Practice*, Hove 1997.



informationshaltige Gesten, externe Gedächtnisspeicher und Notizen, keine Überschneidung von Text und Bildinformation, ironiefreie Sprache, eindeutige Ausdrucksweise. Auch älteren Menschen kann man das Zuhören erleichtern, wenn man mit angemessenem Tempo spricht, sie bei der Aufmerksamkeitssteuerung unterstützt, nicht zu viel Information auf einmal präsentiert und mit externen Erinnerungshilfen arbeitet.

Die Fähigkeit, beim Zuhören die Informationsaufnahme strategisch zu planen und zu überwachen, zusammenfassend als Metakognition bezeichnet, ist eine relevante Einflussgröße auf das Zuhörerergebnis. Dazu gehören Aspekte wie Emotionskontrolle und Gedächtnisstrategien. Mit geeigneten Strategien bei der Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung von Zuhörsituationen in Bezug auf den Inhalt, die eigene Einstellung und Zuhörbereitschaft und den Sprecher, ist es möglich, das Zuhörerergebnis zu verbessern. Auch hier unterscheiden sich Menschen in der Bereitschaft, die entsprechenden Strategien zu erwerben und einzusetzen.

## 2. Kontext- und Kultureinflüsse auf den Zuhörprozess

Der Zuhörprozess ist eingebettet in die impliziten Regeln der Kommunikation in einer Sprachgemeinschaft. Grice<sup>19</sup> hat vier Maxime der Kommunikation postuliert, die die komplexe Kooperation zwischen Sprecher und Zuhörer beschreiben:

a. *Die Quantitätsmaxime*: Ausgehend von der Annahme, dass das, was der Sprecher sagt, alles ist, was in der augenblicklichen Situation zum Verständnis nötig ist, weist der Zuhörer den einzelnen Aussagen eine Bedeutung für das große Ganze zu.

b. *Die Qualitätsmaxime*: Wenn der Zuhörer darauf baut, dass der Sprecher nichts behauptet, von dessen Wahrheit er nicht überzeugt ist, wird er das Gesagte entsprechend deuten.

c. *Die Relevanzmaxime*: Der Zuhörer nimmt an, dass die Äußerungen tatsächlich zum Verständnis der Situation beitragen, und wird die Aussagen entsprechend zusammenfügen.

d. *Die Maxime der Modalität*: Der Zuhörer sucht Klarheit in der Äußerung, disambiguiert Mehrdeutigkeiten und ordnet die Information in ein stimmiges Gesamtbild.

---

19 Herbert Paul Grice, »Logic and Conversation«, in: *Syntax and Semantics*, hrsg. von Peter Coole und Jerry L. Morgan, New York 1975, S. 41–58.

Da diese Maximen keineswegs normativ sind, kann ein Sprecher den Zuhörer in die Irre führen und strategisch täuschen, zum Beispiel, indem an sich unzusammenhängende Aussagen nebeneinander gestellt werden und dann vom Zuhörer als zusammengehörig wahrgenommen werden. Um aber die Information aus dem flüchtigen Medium gesprochener Sprache verarbeiten zu können, greifen Zuhörer automatisch auf diese impliziten Maximen zurück, wenn sie das mentale Modell aus mündlichen Äußerungen konstruieren.

Schließlich beruht Zuhören auf der Einschätzung von relevanten Aspekten der Situation<sup>20</sup> und deren kultureller<sup>21</sup> oder kommunikativer Deutung<sup>22</sup>. Dazu gehören

a. *Geteiltes Wissen*: Sprecher und Zuhörer gehen von einem gemeinsamen Wissen aus. Im günstigen Fall trifft die Annahme geteilten Wissens zu und erleichtert die Kommunikation. Im ungünstigen Fall ist dies eine Fehleinschätzung und führt zu Missverständnissen. Um beispielsweise als Zuhörer angemessen zu reagieren, wenn in den USA jemand sagt »I let you go!«, muss man wissen, dass dies eine konventionelle Formel dafür ist, dass der Sprecher das Gespräch beenden möchte und dass dies keine Aufforderung ist, zu versichern, noch viel Zeit für ein längeres Gespräch zu haben.

b. *Situationsauffassung*: Zuhörer und Sprecher fassen die Situation auf eine bestimmte Weise auf und verhalten sich entsprechend. Je nach Situation, ob es sich um Small Talk, um ein Einstellungsgespräch, um einen Vortrag oder eine mündliche Prüfung handelt, unterscheidet sich das Zuhörverhalten in inhaltlicher Ausrichtung, Intensität und Dauer. Der Zuhörer in der mündlichen Prüfung achtet darauf, was der Prüfling kann; derselbe Zuhörer in einer Lehrsituation hätte den Fokus vielleicht eher auf dem, was der Sprecher noch nicht kann, um darauf einzugehen.

c. *Kontext*: Der Kontext kann entscheidende Hinweise zum Verständnis des Gesagten geben. So kann eine Aussage durch die Anwesenheit anderer beeinflusst sein. Das könnte zum Beispiel bedeuten, dass man als Zuhörer die Aussage einer anderen Person nicht angemessen versteht, wenn man nicht berücksichtigt, wer noch mithört. Typisch ist beispielsweise eine diplomatische

---

20 Hans Strohner, *Kommunikation. Kognitive Grundlagen und praktische Anwendungen*, Göttingen 2006.

21 Herbert Clark, *Using Language*, Cambridge 1996, S. 92–121.

22 Howard Giles und Justine Coupland, *Language. Contexts and Consequences*, Milton Keynes 1991, S. 7.

Ausdrucksweise, bei der ernste Drohungen eine Form annehmen können, die in anderem Kontext als zurückhaltend gedeutet würden.

*d. Beziehung:* Das Verhalten von Zuhörern wird auch durch die Beziehung zum Sprecher moderiert. Menschen, die uns sehr vertraut sind, hören wir oft nicht genau zu, weil wir zu »wissen« meinen, was sie sagen werden. Auch Sprechern, zu denen man über eine gewisse Zeit eine Beziehung aufgebaut hat, hört man anders zu, weil der Vorrat der Vorerfahrungen, die Voreinstellungen und Vorurteile stets mit der Zuhörsituation präsent sind und die Selektion und Organisation von Information beeinflussen. Das wäre der Fall, wenn man Personen zuhören soll, mit denen man starke Emotionen verbindet. Sind diese positiv, wie zum Beispiel bei Menschen, die gerade frisch verliebt sind, können die Sprecher viele »Dummheiten« aussprechen, ohne die positive Stimmung zu trüben. Hingegen können Menschen, denen gegenüber negative Emotionen im Spiel sind, viel Freundliches äußern und doch beim Zuhörer kein Wohlwollen auslösen.

*e. Hierarchie:* Eine besondere Form von Beziehung wird durch formelle oder informelle Hierarchie definiert. Hierarchiehöheren Personen hören wir anders zu als solchen, die wir in einer untergeordneten Rolle wahrnehmen. Wenn ein Vorgesetzter nachfragt, ist man geneigt, dies für Interesse zu halten; wenn eine nachgeordnete Person nachfragt, wird dies durchaus eher als Unaufmerksamkeit oder Begriffsstutzigkeit angesehen. Diese Verhältnisse sind jedoch sehr stark kulturell beeinflusst. Je nach Kommunikationskultur gilt beispielsweise Nachfragen konventioneller Weise als Kritik am Sprecher (»er hat nicht alles gesagt« beziehungsweise »er hat sich nicht verständlich ausgedrückt«) oder als Interesse am Sprecher (»er hat etwas Interessantes zu sagen«) interpretiert.

## IV. Fazit

Ziel der Ausführungen war es, Zuhören als Prozess in vier Schritten zu modellieren. Zuhören konstituiert sich durch die Bildung einer Zuhörabsicht, die gezielte Selektion von Information, die Organisation der Information und deren Integration ins Gedächtnis. Zuhören erfordert kognitive Aktivität und Energie sowie fortlaufende Kontrolle der Aufmerksamkeit und der informationsverarbeitenden Prozesse. Zuhören hat zudem eine soziale Dimension und schließt die Wahrnehmung von Personen auch jenseits der Sprache mit ein.

Aufgrund der komplexen Koordinationsanforderungen ist Zuhören fehleranfällig und bedarf der Vorbereitung, der Initiierung und Aufrechterhaltung von Konzentration und schließlich, im Nachhinein der Reflexion. Das Ergebnis von Zuhören ist immer eine Konstruktion des Zuhörers, der aus seinem Wissensbestand und der neu aufgenommenen Information ein mentales Modell baut. Zuhören ist also immer ein Prozess der subjektiven Rekonstruktion von Sinn.

Das Ergebnis von Zuhören wird insofern zu nahezu gleichen Teilen determiniert vom Sprecher und dem, was er beziehungsweise wie er etwas sagt, und vom Zuhörer, der die Information mit seinen kulturellen, sozialen, emotionalen und kognitiven Voraussetzungen verarbeitet.<sup>23</sup> Daher ist Zuhören so spannend, weil man kaum vorhersagen kann, was Zuhörer aus einer Äußerung heraushören.

In der Forschung zum Zuhören bleiben noch viele Fragen offen. So ist die Beschreibung und Erklärung der Entwicklung von Zuhörfähigkeiten über die Lebensspanne ein offenes Thema. Ebenso sind die Fragen nach dispositionalen und situativen Einflussfaktoren auf das Zuhören deskriptiv und experimentell noch näher zu klären. Auch die Rolle stimmlicher und prosodischer Merkmale bei der Informationsverarbeitung gerade bei der Erkennung von emotionalen Botschaften ist noch weitgehend ungeklärt. Erkenntnisse zur Beeinflussung von Zuhören durch die von Konvention und Kultur determinierten Deutungsoptionen könnten von großer Bedeutung sein, wenn man an die kommunikativen Herausforderungen denkt, die sich angesichts der Globalisierung und der interkulturellen Migrationsbewegungen stellen.

---

23 Andrew Wolvin und Carolyn G. Coakley, *Listening*, Madison 1996.