

Aktives Zuhören

Warum aktives Zuhören?

In unserer alltäglichen Kommunikation achten wir sehr darauf, was wir sagen, wie wir es sagen oder wann wir etwas sagen. Dabei konzentrieren wir uns oft so stark auf uns selbst, damit wir uns gut ausdrücken und die richtigen Worte finden, dass wir ganz vergessen unserem Gegenüber richtig zuzuhören. Es ist gar nicht so einfach, dem Anderen aktiv zuzuhören, das Gesagte auch zu verstehen und gleichzeitig die eigenen Gedanken darüber, was man Antworten könnte in den Hintergrund zu stellen. So kann es auch einmal passieren, dass man eigentlich genau dasselbe meint, aber total aneinander vorbeiredet. Auch Missverständnisse können so recht schnell aufkommen, weil man das versteht, was man hören wollte oder einfach nicht konzentriert zugehört hat.

Aktiv Zuhören unterstützt dabei, gegenseitiges Verständnis zu sichern und Hörgewohnheiten für alle Beteiligten transparent zu machen. Die eigene Wahrnehmung des Verstandenen wird überprüft und es wird sichergestellt, dass wir wirklich erfassen, was den Anderen bewegt und darauf eingehen können.

Wie funktioniert aktiv zuhören?

- Körperhaltung: dem Erzählenden die volle Aufmerksamkeit schenken und eine zugewandte Körperhaltung einnehmen
 - Blickkontakt
 - Nicken signalisiert, dass das Gespräch aktiv verfolgt wird
 - Offene Arme (nicht verschränken)
- Ausreden lassen: den Erzählenden in Ruhe ausreden lassen und Verständnisfragen richtig timen. Eigene Interpretationen – den eigenen Senf – möglichst herauslassen
- Paraphrasieren: das, was ich verstanden habe (in den gehörten oder eigenen Worten) kurz und knapp wiederholen und auf den Punkt bringen
 - „Ich fasse jetzt mal zusammen, was ich gehört und verstanden habe. Ist das ok für dich?“
 - „Mit anderen Worten...“
- Gefühle benennen: Wenn möglich die Gefühle des Anderen benennen, damit er sich gehört und verstanden fühlt
 - „Du bist enttäuscht/unzufrieden/sauer.“
 - „Du zweifelst/ bist noch nicht überzeugt.“
 - „Du fühlst dich verunsichert, weil...“
 - „Jetzt bist du erleichtert/zufrieden.“
 - „Da bist du froh, weil...“
- Verifizieren: Nachfragen, ob alles richtig verstanden wurde
 - habe ich richtig verstanden, dass...?
 - „Das heißt also...?“
 - „Das bedeutet für dich...Liege ich da richtig?“
 - „Deiner Meinung nach ist das also...?“

Wichtig:

Verständnis bedeutet nicht gleichzeitig Einverständnis. Einer Person aktiv zuzuhören und Verständnis entgegen zu bringen ist unabhängig davon ihre Meinung zu teilen!

Das Gehörte zusammenzufassen und damit Verständnis zu sichern, ist der grundlegende erste Schritt für eine wertschätzende Kommunikation. Weitere tieferliegende Fragen zum besprochenen Thema bauen auf diesen Schritt auf.

Übung:

Findet euch in Zweier- oder Dreiergruppen zusammen

- A erzählt
- B hört aktiv zu und paraphrasiert (gibt das Gehörte in eigenen Worten wieder)
- C ist ggf. Beobachter*in und achtet darauf, wie paraphrasiert wird

A beginnt von einem für ihn*sie perfekten Sommertag oder auch Wochenende zu erzählen

B ergreift nach einigen Sätzen die Gelegenheit und bittet A darum, kurz innezuhalten, damit er*sie Gelegenheit hat, das Gehörte in eigenen Worten zusammenzufassen. Wichtig ist, dass A richtig versteht, dass B ihn*sie nur unterbricht, um sicher zu gehen, dass alles auch richtig verstanden ist. A bestätigt, ob er*sie sich verstanden fühlt und berichtigt ggf.

Nach 5 min erfolgt einen Rollentausch