

Das **Aktive Zuhören** ist eine besondere Form des Zuhörens.

Beim **Aktiven Zuhören** bemüht sich eine zuhörende Person um ein, soweit das möglich ist, umfassendes Verstehen der Aussage des/der Gesprächspartners/nerin.

Umfassend bezieht sich hier vor allem auf verschiedene Kommunikationsebenen:

- Die verbale Ebene, d.h. der/die Gesprächsführer/in versucht möglichst unmissverständlich das zu verstehen, was tatsächlich gesagt wurde; hierbei geht es in der Regel um Sachinhalte.
- Die emotionale Ebene, d.h. der/die Zuhörende versucht zu entschlüsseln, welche Gefühle bei der Erzählung mitschwingen.
- Die nonverbale Ebene, d.h. der/die Zuhörende versucht zu erfassen, was „zwischen den Zeilen“ steht. Diese Vermutungen sollten dann jedoch mit der erzählenden Person abgeglichen werden, denn möglicherweise stimmt das Konstrukt des/der Zuhörenden nicht mit der Wirklichkeit des/der Erzählers/in überein.

Entscheidend ist die Haltung, die ein aktiv zuhörender Mensch einnimmt.

Die sprechende Person muss den Eindruck gewinnen, dass ihr wirklich mit Interesse zugehört wird, dass sie ernst genommen wird, dass ihre Gefühle wahrgenommen und anerkannt werden.

Es gibt eine Reihe von „Techniken“ des Aktiven Zuhörens, die einzeln, in der Regel jedoch in unterschiedlichen Kombinationen angewendet werden.

Zuhören, ohne zu unterbrechen

Diese Art des Zuhörens ist sehr intensiv und eher angebracht, wenn die erzählende Person unter Druck steht, also Unterbrechungen schlecht ertragen könnte.

Die zuhörende Person sollte ihre Anteilnahme, ihr Interesse eher durch körpersprachliche Signale demonstrieren.

Körpersprache

Die zuhörende Person sollte dem/der Sprecher/in körperlich zugewandt sein und sie oder ihn freundlich ansehen. Die Gesichtszüge sollten entspannt und offen sein, ein undurchsichtiges maskenhaftes Gesicht oder abweisende Gesten wirken nicht einladend.

„Brummsprache“

"...hmmm ... hmhm ...aha ...oh ... oh jejammh..", lässt auf Resonanz schließen.

Sprachverhalten – der Klang der Stimme

Die Wortwahl sollte stets wertschätzend und bewusst sein. Positive Konnotationen erleichtern die Kommunikation in der Regel erheblich.

Die Stimme sollte natürlich und entspannt klingen, eher weich und rund als hart oder schrill.

Paraphrasieren – Rückmeldung geben

Hier gibt es zwei Möglichkeiten:

Entweder wird ausschließlich der Sachinhalt zusammengefasst und wiedergegeben, z.B.:

- Ich habe das so gehört, ist das richtig so, habe ich das richtig erfasst?
- Also, das war dann so ..., Du hast dabei/dann
- Ich möchte sicher gehen, dass ich das richtig verstanden habe .., Du meinst, dass...
- Ich höre daraus

Oder es wird darüber hinaus auch das, was gefühlsmäßig mitschwingt, mit eigenen Worten ausgedrückt, z.B.

- Also ich habe das so ... gehört, wenn ich das richtig verstehe, dann hat Dich das sehr glücklich/ganz schön sauer gemacht!

Nachfragen, Verständnisfragen

helfen, Missverständnisse zu minimieren – versuchen, Unklares zu klären, z.B.:

- Ich weiß nicht, ob ich das richtig verstanden habe. Ich habe das so ... und so verstanden, ist das richtig?
- Darf ich mal gerade unterbrechen? Ich bin mir nicht ganz sicher, ob ich Dich richtig verstanden habe. Ich wiederhole mal kurz, was ich gehört habe und Du sagst mir, ob ich es richtig verstanden habe, ok?

Hilfreiche Regeln:

Schau Dein Gegenüber an!

Ein freundlicher Blickkontakt signalisiert Interesse (natürlich nicht anstarren).

Lass Dein Gegenüber aussprechen!

Nicht ins Wort fallen, das könnte als Besserwisserei oder Bevormundung aufgefasst werden und ist generell ziemlich unhöflich.

Beim Sprechen nicht bereits über eine Antwort nachdenken!

Wenn man beim Zuhören schon über eine Antwort nachdenkt, ist man nicht mit voller Konzentration bei der Sache, d.h. man bekommt lediglich einen Teil der Erzählung mit.

Sei vorurteilsfrei und bemühe Dich um Wertschätzung!

Nimm Dein Gegenüber ernst und respektiere andere Meinungen!

Nimm Dir ausreichend Zeit!

Ein paar Dinge sollten vermieden werden:

- **Eigene Geschichten erzählen**

Nicht die eigenen Geschichten spielen eine Rolle, sondern die des Gegenübers.

Auch sollte der/die Zuhörer/in Aussagen nicht auf sich beziehen oder mit eigenen Eindrücken in Verbindung bringen. „Ja, das kenne ich, bei mir war das so und so...“ ist nicht im Sinne des Aktiven Zuhörens.

- **Ratschläge erteilen**

Auch gut gemeinte Ratschläge sind in dieser Situation fehl am Platze.

Ratschläge verhindern oft das Fällen eigener Entscheidungen und entbinden Menschen oft von ihrer Eigenverantwortung.

- **Bewertungen oder Kommentare abgeben**