

Aktives Zuhören

Begriff _____ Aktives Zuhören ist ein Intensivieren der Aufnahmebereitschaft, um einen anderen Menschen in seiner Gedanken- und Gefühlswelt besser zu verstehen.

Vorgehen _____ Es werden drei Stufen der Intensivierung unterschieden (Schulz von Thun et al. 2008, 70–81):

1. **Aufmerksamkeit zeigen:** Dem Gesprächspartner wird signalisiert, dass man «ganz Ohr» ist. Dies unterstreicht man mit sogenannten Telefonlauten («hmm», «ja») und einem direkten Blickkontakt. Diese Aufmerksamkeitssignale sind bei jedem Gespräch notwendig.
2. **Zusammenfassen:** Der Zuhörer fasst die wesentlichen Aussagen zusammen und überprüft damit, ob er den Sender inhaltlich richtig verstanden hat.
3. **Gefühle ansprechen:** ► Gefühle, die der Sprechende auf verbale oder nonverbale Art vermittelt, werden vom Zuhörer als eine «Gefühlsvermutung» angesprochen. Damit fühlt sich der Gesprächspartner auch in seinem subjektiven Standpunkt ernst genommen. Er muss zu seinen Gefühlen Stellung nehmen und sie je nachdem präzisieren. Dies kennzeichnet eine vertrauensvolle Beziehung.

Voraussetzungen _____ Aktives Zuhören setzt echtes Interesse am anderen Menschen voraus. Es muss die Bereitschaft vorhanden sein, sich Zeit zu nehmen, Störungsquellen auszuschalten und während des Zuhörens andere Aktivitäten (auch im Bewusstsein) sowie alle inneren Einwände zurückzustellen. Es geht um die Sichtweise und das Erleben der anderen Person (► Perspektivenwechsel). Beim aktiven Zuhören wird das Selbstoffenbarungs-Ohr geöffnet (► Vier-Ohren-Modell). Rückfragen sind zulässig, dürfen aber nicht Verhörcharakter annehmen. Die Gesprächsführung wird der anderen Person überlassen, auch wenn sie schweigt. Bevor ein derartiges Gespräch begonnen wird, muss man sich darauf vorbereiten, dass es auch schwierige Phasen geben kann, in denen keine Lösung sichtbar ist und wo es sogar zu Tränen kommen kann.

Anwendung _____ Aufmerksamkeitssignale gehören zu den Selbstverständlichkeiten der Kommunikation. Die gegenseitige inhaltliche Kontrolle des Besprochenen unterbleibt jedoch häufig, was zu Missverständnissen führen kann. Das Verständnis für die Befindlichkeit des Gesprächspartners sollte latent immer vorhanden sein. Das Ausprechen einer Gefühlsvermutung ist jedoch nicht in jeder Situation angebracht.

Aktives Zuhören ist ein Angebot, das der Gesprächspartner annehmen oder ablehnen kann. Geht er darauf ein und öffnet sich, kann sich ► Vertrauen zwischen den Kommunizierenden aufbauen. Lösungen, die auf diesem Weg erarbeitet werden, sind im Einklang mit der betreffenden Persönlichkeit und haben daher größere Chancen, umgesetzt zu werden und dauerhaft zu sein.

Fazit _____ Aktives Zuhören kann sehr viel Spaß machen. Das kommt auf den aktuellen Zustand der fremden Innenwelt an. Eine lebendige Schilderung von persönlichen Erlebnissen spricht die Gefühle aller Anwesenden an, schafft Nähe und ist einfach erfrischend.

Praxistipps

Die dritte Stufe des aktiven Zuhörens (Gefühlsvermutung) kann eingesetzt werden, wenn

- über einen schwierigen, komplizierten, emotional besetzten Sachverhalt gesprochen wird,
- es zu einem Streitgespräch kommt, um die gegnerische Meinung zu verstehen,
- der Gesprächspartner Unterstützung bei seiner Standpunktklärung haben möchte.

Nicht geeignet ist die Gefühlsvermutung

- bei persönlichen verbalen Angriffen. Das wohlmeinende Verständnis für die momentane Verfassung des Angreifers wirkt überheblich und gießt Öl ins Feuer.
- bei der Weigerung des Gesprächspartners, über persönliche Dinge zu sprechen. Diese Entscheidung ist zu akzeptieren.

Literatur und Links

Fournier, G./Evans, D. (2007): Carlos Ghosn. A study of Diversity Management in the Framework of Strategic Alliance.

Motschnig, R./Nykl, L. (2009): Konstruktive Kommunikation.