

Aktiv Zuhören

"Richtig verstehen heißt nicht nur verstanden haben, was der andere gesagt hat, sondern auch was er gemeint hat." E. Crisand

Um gute Informationen zu erhalten, reicht es nicht einfach hinzuhören. Wahres Zuhören verlangt von uns, daß wir vorübergehend unsere eigenen Meinungen, Erwartungen, Vorurteile und Wünsche beiseite legen. Nur dann können wir uns auf das Gesagte vollkommen konzentrieren und die Welt aus der Perspektive des Sprechers erleben (s.a. Empathie).

Es lassen sich im Wesentlichen vier Arten von Zuhören unterscheiden:

Hören

Hören ist zunächst eine rein biologische Funktion. Wenn ein Mensch mit dem Sinnesorgan „Ohr“ nicht behindert ist, kann er automatisch hören.

Kennzeichen:

- Mit sich selber beschäftigt sein, keine (nonverbalen) Rückmeldungen
- Einem Gespräch nur solange folgen, bis ich selber reden kann
- Auf Äußerungen nicht reagieren
- Die Aufmerksamkeit ist nicht auf den anderen, sondern auf sich selbst gerichtet:
 - auf die eigene Beschäftigung auf eigene Gedanken (roter Faden)
 - auf die Gelegenheit zu Wort zu kommen

Hinhören bzw. Zuhören

- Aufnehmen, was der andere sagt, ohne sich zu bemühen herauszufinden, was er wirklich meint oder sagen will
- Auf den Inhalt, nicht aber auf die Gefühlslage achten
- Gefühlsmäßig unbeteiligt, distanziert und abwartend, sachlich
- Gefahr: der Sprechende könnte meinen, ihm wird ernsthaft zugehört

bestätigendes Zuhören

- Aufnehmen und Zustimmung, bzw. Ermunterung zum Weitersprechen
- Sammeln von Informationen, jedoch ohne ausführlich Feedback zu geben und damit ohne Kontrollmöglichkeit, ob alles richtig verstanden wurde

aktives Zuhören

- Sich in den anderen hineinversetzen
- ihm volle Aufmerksamkeit schenken
- auf Zwischentöne (Bedeutungen, Meinungen, Werte) achten
- die Gefühlslage des anderen erspüren
- auf Inhalt und Körpersprache achten
- Paraphrasieren: Über Rückmeldungen und Zusammenfassungen das gegenseitige Verstehen fördern und kontrollieren.
- Synthese: danken und Themen des Sprechers zu einem Hauptthema zusammenfassen und verschmelzen
- Kernaussagen bilden

Aktives Zuhören ist der engagierte Versuch herauszufinden, was der andere wirklich meint und ausdrücken will. Dies geschieht durch das Hineinversetzen in den anderen und durch bestätigende oder zusammenfassende Rückmeldungen.

Indem Sie das Gehörte mit eigenen Worten zusammenfassen und wiederholen („Paraphrasieren“) überprüfen Sie den Informationsaustausch und finden so zu wirklichem Verständnis. Ihr Partner fühlt sich tatsächlich verstanden, wirkt erleichtert und wird in der Regel noch mehr und detaillierter erzählen.

Aktives Zuhören zeichnet deshalb aus, den anderen nicht zu unterbrechen und in Gesprächspausen zu klären, ob man den anderen richtig verstanden hat, um Missverständnissen vorzubeugen. Dies schafft Vertrauen.

Achten Sie darauf, dass Sie bei der Wiedergabe des Verstandenen nicht *interpretieren!* Interpretationen führen schnell zum Streitgespräch.

Voraussetzungen:

- Sie müssen den Willen haben zu hören, was der andere zu sagen hat und Ihnen mitteilen möchte
- Sie müssen den Willen haben, den anderen behilflich zu sein
- Sie müssen die Gefühle des anderen akzeptieren können, auch wenn Sie diese Gefühle nicht verstehen oder zunächst als unangenehm empfinden

Tipps für aktives Zuhören:

😊 empfehlenswert	☹️ vermeiden
Ausreden lassen	Unterbrechen
Kopfnicken, „mhm“	Verschlossene oder abwehrende Gestik
Blickkontakt halten	Wegblicken
Zusammenfassen	gleich widersprechen
Rückfragen	Eigene Ideen unterbreiten
Rückmelden und Paraphrasieren	Interpretieren und Deuten
Hauptthemen herausfiltern	Thema wechseln

Hilfreiche Satzanfänge:

„Wenn ich Sie richtig verstanden habe ...“

„Sie klingen ...“

„Dann wäre Ihre Idee ...“

„Ihnen muß es so vorkommen, als ob ...“

„Das muß Sie aber ärgern!“

„Ich versuche einmal das zusammen zu fassen, was ich nun verstanden habe: ...“

„Das hört sich an wie ...“

Weitere Trainingsangebote zum Thema Teamentwicklung und Kommunikation finden Sie bei uns im Internet unter:
www.teambegleiter.de