

Aktives Zuhören – ein wesentlicher Erfolgsfaktor

Diese Gesprächstechnik entspricht einer wertschätzenden Grundhaltung. Sie

- hilft Personen, einen Sachverhalt/ein Problem zu klären.
- befähigt einen anderen Menschen, sich selber helfen zu können.
- ermuntert den Menschen, all seine Gedanken und Gefühle zu äussern und auch nach Motiven zu forschen, die noch versteckt sind.
- stärkt das Selbstwertgefühl.

Basis dieser Technik ist das Wissen und die Erfahrung, dass wir Menschen oftmals erst beim Sprechen und Nachdenken über eigene Probleme, die Hintergründe und Zusammenhänge erkennen können.

Zuhörende

- Senden keine oder wenig eigene Botschaften
- Urteilen nicht
- Geben keine Ratschläge
- Äussern keine Meinung (oder nur sehr zurückhaltend und in Absprache)
- Melden in eigenen Worten zurück, was verstanden wurde
- Müssen Geduld und Vertrauen haben, dass der Erzählende seinen eigenen Weg findet und in der Lage ist, sein Problem selber zu lösen

Erzählende

- Fühlen sich verstanden, akzeptiert
- Werden durch die Rückmeldungen unterstützt, weiter zu erzählen
- Sind motiviert, einen allenfalls verborgenen Kern der eigenen Gedanken zu entdecken und zu benennen
- Werden ermutigt, über unangenehme Themen und Gefühle zu sprechen
- Durch zusammenfassende Formulierungen der Zuhörenden, erfahren die Erzählenden eine gewisse Distanz zu ihren eigenen Themen/Problemen
- Erleben das Problem häufig nicht mehr so bedrohlich
- Werden sich des Problems bewusst und das Problem wird so der Bearbeitung zugänglich
- Erfahren ein Gefühl von ehrlicher Wertschätzung und Sicherheit
- Werden ermutigt, selber Lösungen zu finden

6 Elemente des Aktiven Zuhörens

1. Aufmerksames Zuhören

Die Aufmerksamkeit so ungeteilt wie möglich auf das Gegenüber richten und durch Blickkontakt, zugewandte Körperhaltung durch Mimik, Gestik und Lautäusserungen das eigene Interesse bekunden.

2. Fragen stellen, sich informieren

Beim Thema des/der Sprechenden bleiben; nur Fragen stellen, die sich auf das bisher Gesagte beziehen.

3. Zusammenfassendes Umschreiben des Gehörten (Paraphrasieren)

Das Gehörte mit eigenen Worten zusammenfassend wiederholen, damit die erzählende Person weiss, wie sie verstanden wurde. Jetzt kann sie richtig stellen, präzisieren, weitererzählen und ergänzen.

4. Einführendes Verstehen (Verbalisieren)

Die Aufmerksamkeit darauf richten, was „zwischen den Zeilen“ nicht mit aller Deutlichkeit ausgedrückt wurde, was mitschwingt. Mitteilen, welche Gefühle man herausgehört hat. Durch das Gefühl des Verstanden seins wird die sprechende Person ermutigt, weiterzureden und ihre Position noch besser zu klären.

5. Überprüfen der eigenen Wahrnehmung

Mitteilen, wie man den/die Erzählerin wahrnimmt und nachfragen, ob die eigenen Vermutungen zutreffen. Beispiel: „Mich dünkt, du seist sehr aufgeregt. Nehme ich das richtig wahr?“

6. Die eigenen Gefühle äussern

Keine Sofortlösungen anbieten, sondern darauf vertrauen, dass das Gegenüber seine Probleme selber lösen kann, wenn es sich der eigenen Gedanken und Gefühle bewusst geworden ist; aber transparent machen, welche Gefühle das Gehörte bei mir auslöst.

