



Das aktive Zuhören stellt eine Kommunikationstechnik dar, nach welcher der Empfänger einer Nachricht versucht, die Nachricht so zu verstehen, wie sie (vermutlich) bei ihm ankommen sollte.

Der Empfänger versetzt sich in die Lage des Senders und versucht herauszufinden, worum es dem Sender „wirklich“ geht (Absicht). Bei Unklarheiten fragt der aktive Zuhörer nach und wiederholt die wahrgenommene Information um sie auf Richtigkeit zu prüfen. Der Grundgedanke dieser Technik geht auf Carl R. Rogers zurück.

Techniken des Aktiven Zuhörens nach Carl R. Rogers

Paraphrasieren	Die Aussage wird mit eigenen Worten wiederholt.
Verbalisieren	Die Gefühle des Gegenübers werden gespiegelt z.B. "Sie hat das geärgert."
Nachfragen	z.B. "Nachdem Sie dies gesagt hatten, reagierte Kadigha nicht?"
Zusammenfassen	Das Gehörte mit wenigen Worten (kurz) zusammenfassen.
Unklares Klären	z.B. "Sie haben gesagt ‚sofort‘ - war das am gleichen Tag?"
Weiterführen	z.B. "Und dann?"
Abwägen	z.B. "War die Belästigung schlimmer als das Weglaufen?"

Einstellungen des aktiven Zuhörens:

- sich in den anderen hineinversetzen,
- sich körperlich dem anderen zuwenden (Haltung, Gestik, Mimik),
- sich selber zurückstellen,
- sich ganz auf den anderen konzentrieren,
- sich für den anderen als Menschen interessieren,
- Beweggründe und Gefühle des anderen erkennen wollen,
- den anderen als Menschen bejahen und respektieren,
- ihm/ihr eine positive Haltung entgegenbringen.

Beispiel:

A.: „Nie kannst Du pünktlich sein. Ich bin Dir völlig egal.“

B.: „Du hast dich auf einen schönen Abend mit mir gefreut?“

A.: „Ja. Ja, das habe ich.“

B.: „Es tut mir wirklich leid, dass es später wurde. Wie kann ich denn Deinen Unmut besänftigen? Hast Du Lust spazieren zu gehen? Oder eine Flasche Wein zu trinken?“ In diesem Beispiel kann durch die einfühlsame Kommunikationstechnik des aktiven Zuhörens ein Streit beigelegt werden, bevor dieser entsteht.



Übung:

Setzen Sie einmal gegenüber, so dass Sie miteinander Blickkontakt halten können.

Nun beginnt einer von Ihnen etwas zu sagen. Es ist gar nicht so wichtig, was Sie sagen. Wählen Sie bitte für diese Übung keine "heiklen" Themen. Also sagen Sie bitte nicht bei dieser Übung all das, was Sie Ihrem Partner immer schon sagen wollten und vermeiden Sie bitte auch Vorwürfe, Angriffe oder Kritik. Es geht hier wirklich nur darum, das aktive Zuhören zu üben - mehr nicht.

Es geht nun darum, überhaupt etwas zu sagen. Reden Sie über das Wetter, über Ihren neuen Mantel oder über den Hund. Beschränken Sie sich zu Beginn auf einen längeren oder zwei bis drei kurze Sätze.

Die Aufgabe des anderen ist es, inhaltlich genau das zu wiederholen, was der erste zuvor gesagt hat. Dabei soll nicht jedes Wort wiederholt werden, sondern mit den eigenen Worten den Sinn so genau wiedergegeben werden, wie möglich. Dabei beginnen Sie mit dem Satz: "Du sagst, dass ..." oder "Du meinst, dass ...". Nach ca. 10 Minuten wird getauscht.

In jedem Fall sollten Sie nach der Übung kurz darüber reden, wie Sie jeweils diese Übung empfunden haben. Versuchen Sie das Ganze wirklich als eine Übung zu sehen.