

Aktives Zuhören

"Aktives" und hilfreiches Zuhören ist wichtig für die angemessene Entschlüsselung der gesendeten Botschaften. Beim hilfreichen Zuhören versucht der Empfänger zu verstehen, was der Sender empfindet oder was dessen Botschaft besagt bzw. was die "geheime Botschaft" ist.

Daraufhin formuliert der Empfänger sein Verständnis (was "angekommen" ist) mit eigenen Worten und teilt es zur Bestätigung dem anderen mit. Der Empfänger sendet also keine eigene Botschaft (etwa ein Urteil, eine Meinung, einen Rat, ein Argument, eine Analyse oder eine Frage). Er meldet nur das zurück, was nach seinem Gefühl die "eigentliche" Botschaft des Senders gewesen ist und was sie für ihn bedeutete: Nicht mehr und nicht weniger.

Der Zuhörer versucht also, "die Welt mit den Augen seines Gesprächspartners zu sehen"; dadurch kann ein Klima des Verständnisses und Vertrauens entstehen und das Gespräch bleibt nicht im Vordergründigen stecken, sondern befaßt sich mit dem Wesentlichen.

Aufgabenverteilung im Rollenspiel, in dem **aktives Zuhören** geübt werden soll:

- | | | |
|-----------|-------------------|--|
| A: | Sender | erzählt von einem Ereignis |
| B: | Empfänger | hört aktiv zu, gibt in kurzen Zusammenfassungen Gedanken und Gefühle wieder, überprüft sein Verständnis, spiegelt dem anderen die von ihm wahrgenommenen Gefühle |
| C: | Beobachter | beobachtet, ob B sich an die Regeln des aktiven Zuhörens hält, gibt im Anschluß an das Rollenspiel Rückmeldung |