



Anlage C07.7

Aktives Zuhören und ICH-Botschaften

- Klar und ehrlich sprechen, aufmerksam und teilnahmsvoll zuhören: das sind die wichtigsten Elemente eines Erfolg versprechenden Kommunikationsprozess.

Aktives Zuhören

Im Gegensatz zum passiven Zuhören (Schweigen) findet beim aktiven Zuhören eine Wechselwirkung zwischen Redendem und Hörendem statt. Aktives Zuhören beginnt oft mit einem so genannten „Türöffner“.

Der Türöffner fordert den/die Gesprächspartner/in zum Reden auf und gibt ihm/ihr das Signal „Ich höre zu“.

Beispiele für Türöffner: „Möchtest du mehr darüber erzählen?“ Oder: „Das klingt, als ob es dich sehr berührt.“

Das Gespräch ist eröffnet. Aufmerksamkeit ist signalisiert. Zahlreiche Botschaften werden mitgeteilt.

!!! Merke: Jeder Mensch benutzt Verschlüsselungen.

Deshalb muss der Zuhörende eine „Rückmeldung“ über das Gesagte geben, damit Sicherheit darüber besteht, ob die Entschlüsselung des Zuhörenden mit der Aussage des Redenden übereinstimmt. Diese kann mit dem Satz:

„Du hast gesagt, dass ...“ oder „Ich höre heraus, dass du ...“ eingeleitet werden.

ICH-Botschaften

Im Gespräch ist es wichtig, dass die Gesprächspartner über ICH-Botschaften mitteilen, wo z. B. Unbehagen liegt.

Eine gute ICH-Botschaft beinhaltet drei Bestandteile:

- a) Ein konkretes Verhalten wird ohne Wertung geschildert. → Verhalten
- b) Die Wirkung dieses Verhaltens wird formuliert. → Effekt
- c) Schließlich wird die Betroffenheit benannt. → Gefühl

Beispiel: „Wenn du die Füße in den Gang streckst (Verhalten), stolpere ich leicht darüber (Effekt) und ich fürchte, dass ich falle und mir wehtun werde (Gefühl).“

!!! Die ICH-Botschaft verzichtet auf Verschlüsselung.

Brainstorming

Alle Beteiligten können Gedanken z. B. zu Lösungen eines Konflikts äußern. Niemand kritisiert. Es werden keine Gedanken übergangen. Keiner muss seinen Gedanken begründen. Alles wird festgehalten. Alle Beteiligten sollen sich so verhalten, dass alle angeregt sind, Gedanken zu äußern. Erst wenn keiner mehr einen Gedanken hat, ist das Sammeln beendet.



**„Gutes“ d. h. aktives Zuhören zeigt sich durch:
ermutigen und Verständnis zeigen**

Eigenschaften:

- Blickkontakt
- Konzentration auf den Gesprächspartner
- dem Gesprächspartner zugewandte Körperhaltung
- zustimmendes Nicken
- den Gesprächspartner bestätigen
- Fragen zur Geschichte des Partners stellen – auch wie er sich gefühlt hat
- keine Kritik üben