

ZUHÖREN

Zuhören

Zuhören bedeutet zunächst, vollständig wahrzunehmen. Gutes Zuhören heisst, sich dem andern vollständig zuzuwenden, ihn da abzuholen, wo er ist, Verständnis auszudrücken, das Gesagte zu deuten und das Reden zu fördern. Gutes Zuhören fördert die tiefer liegenden Gefühle zutage, zeigt die Bereitwilligkeit des Zuhörenden, zu helfen, und signalisiert gleichzeitig Wertschätzung.

Sich zuwenden

Zum Zuhören gehören die entsprechende Haltung (aufmerksam und aufgeschlossen sein, Zeit haben, Nähe) sowie das vertiefende Nachfragen, aber auch Schweigen beziehungsweise Nicken oder bestätigende Laute. Diese Form des Zuhörens wurde als aktives Zuhören bekannt.

Verstehen zeigen

Verstehen wird gezeigt durch das Wiedergeben des Gesagten und Versinnbildlichen der wahrgenommenen Gefühle des andern. Wer dadurch beim redenden Gegenüber eine Reaktion im Sinne von "Ja, genau so ist es, und ..." oder "Ja, genau so fühle ich mich, und ..." hervorrufen kann, hat sein Verstehen gut gezeigt.

Undeutliches entschlüsseln

Nicht immer drücken sich Redende direkt und unmissverständlich aus. Sehr oft muss die zuhörende Person die eigentliche Botschaft aus dem umständlich Dargelegten herausfiltern oder aus oberflächlichen Verallgemeinerungen oder Andeutungen das Gemeinte entschlüsseln. Auch kommt es häufig vor, dass jemand sich widersprüchlich ausdrückt – die wahrgenommene und ausgesprochene Inkongruenz kann als Schlüssel den Zugang zur eigentlichen Botschaft öffnen.

Reden fördern

Wenn eine redende Person in irgendeiner Form erniedrigt wird, hört sie auf, zu reden. Abwertende Verhaltensweisen und Redewendungen sind also zu vermeiden.

METHODEN ZUM ZUHÖREN FÖRDERN

Zuhör-Übungen wie spiegeln, aktiv zuhören, paraphrasieren. Diskussionen und Argumentationen. Zusammenfassen eines Beitrags eines Kollegen. Feedback auf einen Beitrag geben lassen.

Hinweis

Sie finden weitere Hinweise und Literaturtipps unter Kommunikations-Training auf www.arbowis.ch