

Kommunikation: Aktives Zuhören

Aktives Zuhören ist weit mehr als nur blosses Hinhören. Es bezeichnet die Fähigkeit des Zuhörers, das Aufgenommene empathisch zurück zu melden, zu hinterdenken, klärende Rückfragen zu stellen und zu paraphrasieren.

Um aktiv zuzuhören muss zuerst eine geeignete Gesprächssituation geschaffen werden, die auf der Einstellung basiert, dass der Gesprächspartner in diesem Augenblick die wichtigste Person ist.

Störquellen wie Telefon, Musik oder die Möglichkeit, dass man von anderen Menschen unterbrochen wird, werden ausgeschaltet. Während des Gesprächs versucht der Zuhörende den Inhalt aber auch die zugrunde liegenden Emotionen des Gesprächspartners zu erfassen.



Folgende Kommunikationstechniken helfen, dem Gesprächspartner zu signalisieren, dass man ihm aufmerksam zuhört und ihn ernst nimmt:

- Nonverbale Signale (Blickkontakt; dem Gesprächspartner zugewandte Körperhaltung) – Paraphrasieren (Gesagtes in eigenen Worten wiedergeben, z.B. «Wenn ich dich richtig verstanden habe...» oder «Mit anderen Worten...»; Missverständnisse werden somit sofort geklärt) – Verbalisieren (Gefühle ansprechen, die unterschwellig mitklingen, z.B. «Du befürchtest vielleicht jetzt...»)
- Nachfragen (Offene Fragen fordern den Gesprächspartner zum Nachdenken und Weiterreden auf, z.B. Wie, Wer, Was, Wozu...) – Abwägen (Widersprüchliche Aussagen verdeutlichen und vom Partner präzisieren und vergleichen lassen)
- Weiterführen (Den Gesprächspartner gedanklich weiterführen) – Zusammenfassen (Gesagtes von Zeit zu Zeit zusammenfassen, damit die Übersicht erhalten bleibt)

Quelle: Mutti, H.U., & Wüthrich, P. (2012). Kommunikation – Modelle und Anwendungen. Magglingen: Bundesamt für Sport BASPO und Eidgenössische Hochschule für Sport, Jasmin Biller, Trainerbildung Schweiz, Magglingen



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Bundesamt für Sport BASPO