



Aktiv zuzuhören fußt auf dem Interesse an anderen Menschen und darauf, willens und imstande zu sein, das Gegenüber wertzuschätzen und zu respektieren.

Neben Situationsgerechtigkeit, emotionaler Intelligenz, Sozial- und Kommunikationskompetenz bedarf es auch eines intuitiven Gespürs für Selbst- und Fremdwahrnehmungen. Dabei gerät man manchmal auf einen Schlingerkurs. Um dem entgegenzuwirken, sind u.a. folgende Techniken nützlich:

- Den Gedanken des Gegenübers mitdenken. Das bedeutet zum Beispiel, mental die eigenen Positionen vorzuzeichnen, ohne sie unmittelbar zu äußern.

- Sprech- und Denkpausen zulassen. Das bedeutet zum Beispiel, Stille zu akzeptieren und ihr situativ-angemessenen Raum zu geben, ohne direkt das Wort oder die Initiative ergreifen zu wollen. Auf diese Weise entsteht mitunter das sprichwörtliche „vielsagende Schweigen“. Oder eine Atempause.

- Eigene (Be-, Ab- oder Aus-)Wertungen vorerst außen vor lassen. Das bedeutet zum Beispiel, das eigene Ego vorübergehend in den Hintergrund zu stellen, um neugierig auf den anderen zu bleiben und aufzunehmen, was das Gegenüber gerade vermitteln will.

- Den Redebeitrag des Gegenübers in eigenen Worten zusammenfassen. Das bedeutet zum Beispiel, ab und zu den Augenkontakt zu suchen, zu finden und zu halten, um mithilfe von Mimik, Gestik, Körperhaltung oder Körperspannung das „gesprochene Wort“ kontextual zu erfassen und aufzuschlüsseln und dann das Gesagte möglichst inhaltsgetreu widerzugeben. Es ist nicht nötig, die Aussagen anderer unkritisch zu übernehmen. Wer etwas sagt bzw. „in den Raum stellt“, zielt meist auf eine konstruktive Reaktion ab, etwa indem Kommentare gemacht werden oder die Gegenansichten des Gegenübers als Resonanz anklingen.

Getreu des Prinzips „Same – Same – But – Different“ liegt der Dreh- und Angelpunkt darin, dass man die Augenhöhe zueinander beibehält, mit oder ohne inhaltlichen Differenzen.

Der U.S.-amerikanische Psychologe Carl Rogers (1902 – 1987) hat hierfür bis heute gültige Konzepte erarbeitet, die methodisch immer wieder „en vogue“ sind – etwa in Form der sogenannten „neurolinguistischen Programmierung“ (NLP) und in Bezug auf das sogenannte „re-framing“ – zu Deutsch: „das Umdeuten.“

Copyright am Text: Jana Chantelau

