

Checkliste 11 – Aktives Zuhören

Aufmerksamkeit

- Halten Sie Blickkontakt. Wenn Ihnen dies schwerfällt, versuchen Sie zwischendurch immer wieder kurzen Blickkontakt herzustellen, um Ihre Aufmerksamkeit zu signalisieren.
- Versuchen Sie, Ihr Umfeld weitgehend auszublenden, lassen Sie sich vor allem nicht von anderen Personen ablenken und in Gespräche verwickeln.
- Achten Sie auf nonverbale Signale des Anderen. Was sagt der Gesichtsausdruck aus, wie werden die Hände genutzt, wie ist die allgemeine Körperhaltung?

Offenheit

- Kritisieren Sie nicht von vorneherein gedanklich, sondern nehmen Sie eine neutrale Haltung ein.
- Unterbrechen Sie den Anderen nicht mit Gegenargumenten oder mit Darstellungen Ihrer Meinung.
- Zeigen Sie, dass sie interessiert am Gespräch teilnehmen, indem Sie kleine Rückmeldungen geben, wie zum Beispiel Kopfnicken, und minimale Antworten, wie „ach“, „hm“ oder „ja“.
- Achten Sie auf eine offene, interessierte und freundliche Körperhaltung. Das heißt, verschränken Sie nicht die Arme vor der Brust, sehen Sie nicht auf die Uhr oder auf Ihr Handy und versuchen Sie, Ihrem Gegenüber die ganze Zeit über zugewandt zu sein und sich nicht wegzudrehen.

Rückmeldungen

- Zeigen Sie Ihrem Gegenüber durch Ihren Gesichtsausdruck, welche Gefühle die Aussagen bei Ihnen hervorrufen (zum Beispiel Überraschung, Ärger, Mitgefühl, Freude, etc.). So können Sie selbst auch aktiv am Gespräch teilnehmen, ohne den Anderen unterbrechen zu müssen.
- Um zu zeigen, dass Sie verstanden haben, formulieren Sie die Aussagen des Anderen noch einmal in Ihren Worten: „Sie sehen es also so, dass...“ Oder fassen Sie zusammen. „Insgesamt kann man also sagen, dass ...“
- Wenn Sie unsicher sind, was Ihr Gegenüber genau meint, fragen Sie unbedingt nach: „Für mich hört sich das so an, als ob ..., meinten Sie das?“ oder „Ich bin mir nicht sicher, ob ich richtig verstehe, was meinen Sie, wenn Sie sagen, dass...?“ So können Missverständnisse von vorneherein vermieden werden.
- Sprechen Sie die Gefühle des Anderen an, die Sie an seiner Körperhaltung ablesen. „Das macht Sie sehr wütend, nicht wahr?“, „Diese Nachricht war sicher eine Erleichterung für Sie.“

Respekt

- Auch wenn Sie den Anderen schonen wollen, seien Sie trotzdem aufrichtig in Ihren Antworten.
- Wenn Sie anderer Meinung sind, als Ihr Gegenüber, versuchen Sie, Ihre Ansichten sachlich und nicht verletzend vorzubringen und vor allem Ironie und Sarkasmus zu vermeiden.
- Wenn Sie merken, dass Sie emotional stark ablehnend reagieren, versuchen Sie, trotzdem respektvoll mit dem Anderen umzugehen. Fragen Sie zuerst nach, um mögliche Missverständnisse auszuschließen. Wenn sich aber herauskristallisiert, dass eine Fortsetzung des Gespräches keinen Sinn mehr macht, verabschieden Sie sich höflich: „Ich verstehe, dass Sie anderer Meinung sind, aber auch ich will von meinem Standpunkt nicht abrücken. Trotzdem vielen Dank, dass Sie mir Ihre Sichtweise dargelegt haben.“
- Wenn Sie in einer Situation der Überlegene sind, versuchen Sie den Anderen mit allem Respekt zu behandeln. Man sieht sich immer zweimal im Leben!