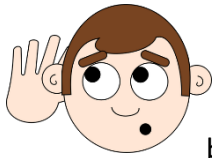


Kommunikation	Deutsch/Kommunikation	
Lehrkraft: Fr. Frings	Klasse:	Datum:



Aktives Zuhören



Während Ich-Botschaften eine konfliktmindernde Kommunikationstechnik auf Senderseite ist, bildet das Aktive Zuhören das Gegenstück auf Empfängerseite. Beide basieren darauf, nicht den Gesprächspartner zu bewerten und bei der Kommunikation auf seine wie auf die eigenen Gefühle zu achten. Das Aktive Zuhören geht auf den Psychologen und Psychotherapeuten Carl Rogers zurück. Thomas Gordon entwickelte die Methode noch weiter. Beim Aktiven Zuhören geht es darum, zu verstehen, was der Sender dem Empfänger wirklich sagen möchte. Damit das Zuhören gelingt, muss der Empfänger sich positiv auf sein Gegenüber einstellen, er muss offen, empathisch und authentisch sein. Zuhören heißt dabei nicht zustimmen.

Techniken Aktiven Zuhörens

Verbale Zeichen	Nonverbale Zeichen
<ul style="list-style-type: none"> ■ Laute der Bestätigung des Verstehens (nicht der Zustimmung): hm, ja, ach etc. ■ paraphrasieren (das Gesagte in eigenen Worten wiedergeben) ■ verbalisieren (Emotionen des Gegenübers spiegeln) ■ nachfragen ■ zusammenfassen ■ Unklares klären ■ weiterführen ■ abwägen 	<ul style="list-style-type: none"> ■ nicken ■ sich dem Gegenüber zuwenden ■ Mimik ■ Gestik ■ Blickkontakt

Aktives Zuhören erfordert die volle Konzentration auf den Gesprächspartner und ist deshalb nicht in allen beruflichen und privaten Alltagssituationen möglich und nötig. Doch sie ist eine zentrale konfliktmindernde Kommunikationstechnik, um die Anliegen seines Gesprächspartners tiefer zu verstehen, und daher z.B. für wichtigere Gespräche mit Mitarbeitern, Kollegen und Vorgesetzten besonders geeignet.

Beim Aktiven Zuhören stellt sich der Empfänger zurück und lässt sich komplett auf den Sender ein, damit er dessen Gefühlslage und auch die Botschaft richtig versteht. Es geht allerdings nicht darum, dem Gegenüber zu vermitteln, dass er richtig liegt, sondern dass ihm zugehört wird.

Vorteile des Aktiven Zuhörens

- Missverständnisse entstehen seltener bzw. werden schnell beseitigt
- die Beziehung wird gestärkt
- Empathiefähigkeit wird gefördert
- Problemlösestrategien werden verbessert
- das Verhalten wird korrigiert

Hindernisse beim Aktiven Zuhören

- nicht zuhören
- nicht konzentriert sein
- Ausblenden der sachlichen oder emotionalen Komponente
- Ungünstiger, äußerer Rahmen

Kommunikation	Deutsch/Kommunikation	
Lehrkraft: Fr. Frings	Klasse:	Datum:



Aufgabe:

Setzt euch gegenüber.

Partner A spricht z. B. über bevorstehende Klassen arbeiten, ein Projekt im Betrieb usw.

Partner B wendet das Aktive Zuhören an. Wenn das Gespräch fertig ist, gibt B wieder, was A gesagt hat, und A überprüft, ob es stimmt.

Dann werden die Rollen getauscht.