

Aktives Zuhören

Das ist gemeint:

- Aufmerksam zuhören
- Das Gesagte wiederholen, um sicherzugehen, dass man einander richtig verstanden hat

Das bringt es:

- Gelungene Absprachen
- Bessere Gespräche
- Leichteres Verstehen von schwierigen Themen
- Weniger Konflikte und Missverständnisse

Dann ergibt es (besonders viel) Sinn:

- Wenn man mit jemandem genaue Absprachen treffen muss
- Wenn man etwas richtig verstehen will (z. B. komplexe Sachverhalte)
- Wenn schwierige oder sehr persönliche Themen besprochen werden
- Wenn es Konflikte oder Beschwerden gibt
- Wenn man Missverständnisse aus dem Weg räumen will

So klappt's:

- Sich der Sprecherin/dem Sprecher zuwenden, Blickkontakt halten und freundlich schauen (im virtuellen Raum: in die Kamera schauen!)
- Durch Nicken und „Mmh“ oder „Ja“ anzeigen, dass man konzentriert zuhört
- Nach einer gewissen Weile das Gehörte mit eigenen Worten wiedergeben, dabei keine Wertungen oder eigene Themen einbringen
- Die wichtigste Frage der/des Zuhörenden: „Habe ich dich richtig verstanden, dass ...?“
 - Wenn die sprechende Person mit „Ja“ antwortet, spricht sie weiter und die/der Zuhörende fasst nach einer Weile das Gehörte erneut zusammen – so lange, bis die Sprecherin/der Sprecher alles gesagt hat, was sie/er sagen wollte.
 - Wenn die sprechende Person verneint, bittet die/der Zuhörende, das Gesagte nochmals zu wiederholen, und fasst anschließend erneut zusammen.