

Selbstcheck zum Aktiven Zuhören

Wenn Sie Feedback bekommen, ist das aufmerksame, aktive Zuhören das A & O.

Wer sich lediglich darauf fokussiert, die eigene Defensive auszubauen, und bei jeder Kleinigkeit einen Kommentar zur Verteidigung geben will, wird nicht verstehen, worum es seinem Gegenüber wirklich geht. Schnell wird in eine Aussage etwas hineininterpretiert, was möglicherweise gar nicht gemeint war. Personen, die Feedback bekommen reagieren in diesem Fall auf die Aussage (oder die Person, von der sie stammt) nach dem Gefühl, das in ihnen selbst ausgelöst wurde. Ihr Gegenüber bemerkt davon vielleicht gar nichts und wundert sich über die Reaktion, oder sie/er fühlt sich dadurch selbst verunsichert oder angegriffen. Eine solche Spirale kann Konflikte auslösen oder verschärfen. Wenn Sie im Ihrem Gegenüber das Gefühl geben können, dass Sie aufmerksam versuchen zu verstehen, verfügen Sie bereits über einen wesentlichen Schlüssel, um Spannung in Deeskalation zu verwandeln. Das bedeutet nicht, der/dem anderen Recht zu geben. Aktives Zuhören zeichnet sich dadurch aus, dass eigene Meinungen und Reaktionen bewusst zurückgestellt werden. Zuerst wird nur auf die Gesprächspartnerin /den Gesprächspartner eingegangen. Wenn Sie Ihrem Gegenüber mit aufrichtigem Interesse begegnen und ihm aktiv zuhören, können Sie im Anschluss auch fundierter und passgenauer ihre Argumente vorbringen, da Sie das tatsächliche Anliegen Ihres Gegenübers verstanden haben.

Der Selbstcheck zum Aktiven Zuhören

- Unterbreche ich meine Gesprächspartnerin/meinen Gesprächspartner?
- Lege ich bereits eine Antwort zurecht, während die/der andere noch spricht?
- Spreche ich für mein Gegenüber die Sätze zu Ende, weil ich zu wissen meine, was sie/er sagen will?
- Warte ich nur auf ein Stichwort, damit ich von mir oder meinen Themen/Anliegen erzählen kann?
- Ist es mir egal, ob ich die andere/den anderen wirklich verstanden habe?
- Schweifen meine Gedanken ab, während die andere/der andere spricht?
- Reagiere ich auf bestimmte „Reizworte“, so dass ich dann nicht mehr zuhören kann?
- Bin ich wirklich mit all meinen Sinnen bei der/dem anderen?
- Spüre ich, dass die/der andere sich verstanden fühlt?
- Empfinde ich eine gute Atmosphäre?

Quelle: „Praxishilfe Ehrenamt – für eine qualifizierte (Zusammenarbeit-) Arbeit mit Ehrenamtlichen in der EKBO“ vom Amt für kirchliche Dienste der Evangelischen Kirchen Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz, S. 56-57, unter der Lizenz CC BY-NC-SA 4.0. https://akd-ekbo.de/wp-content/uploads/Praxishilfe_Ehrenamt_EKBO_Onlineversion.pdf

Dieses Dokument wurde vom Referat Ehrenamt und Engagementförderung, Hauptabteilung 1 – Pastoral, Erzdiözese Freiburg bearbeitet. Es gilt weiterhin die Creative Commons Lizenz CC BY-NC-SA 4.0. <https://www.creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/legalcode.de>

