

## Aktives Zuhören

Die Grundregel für den konstruktiven Umgang mit schwierigen Situationen lautet:

### Das Anliegen ernst nehmen!

1. Voraussetzung dafür ist, den Gesprächspartner mit seinen Anliegen zu akzeptieren.

Dazu gehört:

- Aufmerksam und verständnisvoll dem Gegenüber zuzuhören.
- Das aufmerksame Zuhören vermittelt dem Gesprächspartner den Eindruck, dass er und seine Anliegen ernst genommen werden.
- Aufmerksames Zuhören bedeutet nicht inhaltliche Zustimmung, sondern Verständnis für die emotionale Befindlichkeit des Gesprächspartners.

2. Rückmeldungen zu den Äußerungen des Gesprächspartners.

Wenn ein Gesprächspartner spürt, dass ihm zugehört und seine Anliegen ernst genommen werden, erwartet er selbstverständlich eine (sprachliche) Reaktion:

- Nachfragen, Wiederholen des Gesagten oder nonverbale Zuwendung sind hilfreich für die Schaffung einer Vertrauensbasis.
- Im partnerzentrierten Gespräch ist es wichtig, zu diesem Zeitpunkt eigene Meinungen, Lösungsvorschläge oder Bewertungen des Anliegens zu unterlassen, da viele Menschen mitunter nicht Lösungen, sondern Verständnis erwarten.
- Rasche Lösungsvorschläge werden nur selten angenommen

3. Die eigene Situation verständlich machen:

- Klar und verständlich formulieren statt Fachsprache zu verwenden.
- Darlegen des eigenen Aufgabenbereiches und seiner Möglichkeiten, um die Erwartungen des Gesprächspartners auf die Realität zurückzuführen.
- Nachfragen, was der Gesprächspartner wünscht, dann inhaltliche Aussagen (eventuell Klarstellungen) tätigen.

## Paraphrasieren

Kommunikation scheitert oft an Missverständnissen, die dadurch ausgelöst werden, dass die Gesprächspartner einander nicht aufmerksam zuhören, weil sie auf die Durchsetzung der eigenen Anliegen konzentriert sind. Eine Möglichkeit die Botschaft des anderen auf Inhalt und Bedeutung zu überprüfen, bietet das Paraphrasieren, das sinngemäße Wiederholen des Gehörten.

### **Grundregeln für das Paraphrasieren:**

- Hören Sie genau zu, was der Gesprächspartner zu sagen hat und bemühen Sie sich um Akzeptanz von anderen Sichtweisen.
- Lassen Sie den Gesprächspartner ausreden bevor Sie seinen Standpunkt zusammenfassen.
- Fassen Sie nur Sachargumente zusammen.
- Formulieren Sie sinngemäße Wiederholungen als Frage, um Manipulation und Suggestion zu vermeiden. *Beispiele:* "Meinen Sie damit, dass ...?" "Sehe ich das richtig, wenn ...?" "Wollen Sie damit ausdrücken, dass ...?"
- Holen Sie von Ihrem Gesprächspartner Zustimmung für die Wiederholung ein.

**Auswirkungen des Paraphrasierens:**

- Die Wiederholung wird vom Gesprächspartner als Interesse an seinen Ausführungen empfunden und verbessert somit das Gesprächsklima.
- Mit der Wiederholung nehmen Sie für kurze Zeit den Standpunkt des Gesprächspartners ein, dies fördert das gegenseitige Verständnis.
- In Diskussionen geht mitunter der Bezug zum momentanen Sachthema verloren. Eine Paraphrasierung kann klärend wirken.
- Paraphrasieren kann auch als Zusammenfassung mehrerer Standpunkte eingesetzt werden, um den aktuellen Stand der Diskussion zu verdeutlichen.
- Die Wiederholung von Botschaften unterbricht den Ablauf von Aktion und Reaktion und trägt somit zu einer Versachlichung und emotionalen Deeskalation bei.

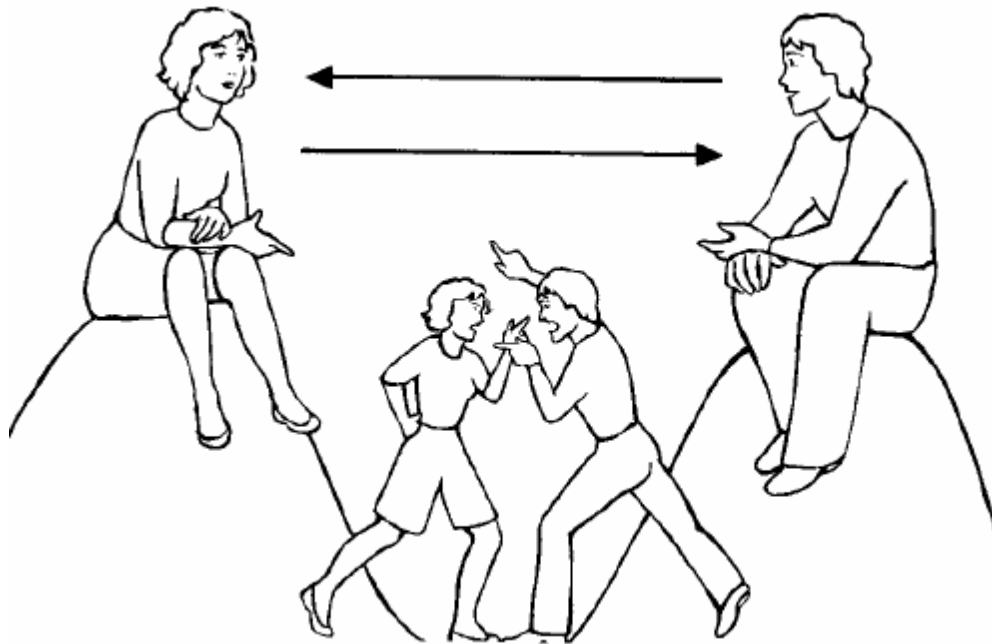
**Frageformen im Kommunikationsverlauf**

- Eröffnungsfragen: Bringen ein Gespräch in Gang. z.B.: "Welche Erfahrungen haben Sie darin, mit dieser Art von Problemen umzugehen?"
- Informationsfragen: Dienen dazu Fakten, und / oder Meinungen zu erfragen. z.B.: "Was und wieviel möchten Sie lagern?"
- Klarstellende Fragen: Dienen zur Konkretisierung abstrakter oder allgemeiner Gedanken. z.B.: "Was meinen Sie mit "alles"?"
- Hypothetische Fragen: Bringen neue Gedanken in das Gespräch ein. z.B.: "Angenommen, Sie würden diese Möglichkeit ausprobieren, was glauben Sie, würde passieren?"
- Fragen nach Motivation / Begründung: Klären, warum jemand eine bestimmte Position einnimmt. z.B.: "Was ist der Grund dass Sie glauben, dass ...?"
- Hinleitende Fragen / anregende Fragen: Geben Anregungen andere Möglichkeiten in Betracht zu ziehen. z.B.: In Anbetracht der Art des Problems, wäre es auch denkbar, dass ...?"
- Miteinbeziehende Fragen: Ermutigen Gruppenmitglieder zur Äußerung von Gedanken oder Bedürfnissen. z.B.: Was halten Sie von dem Gedanken, Herr X?"
- Fokussierende Fragen: Sollen das Gespräch wieder auf Kernpunkte bzw. wieder auf das Thema zurückbringen. z.B.: "Was hat das jetzt mit dem Kauf zu tun?"
- Auswahlfragen: Sollen Gruppenmitglieder veranlassen, zwei oder mehrere Alternativen zu vergleichen. z.B.: "Welche der beiden Möglichkeiten halten Sie für die bessere?"
- Abschlussfragen: Ermutigen die Mitglieder eine Entscheidung zu treffen. z.B.: Haben wir diesen Punkt ausführlich besprochen?"
- Bewertende Fragen: Helfen Fortschritte und die Zukunft einzuschätzen. z.B.: "Warum kommen wir Ihrer Meinung nach an diesem Punkt nicht weiter?"

## Metakommunikation

Metakommunikation = Das Sprechen über die Kommunikation; also die Auseinandersetzung über die Art, wie die gesendete Nachricht gemeint und die empfangene Nachricht entschlüsselt und darauf reagiert wurde.

*“Zur Metakommunikation begeben sich die Partner gleichsam auf einen Feldherrenhügel um Abstand zu nehmen von dem Getümmel, in das sie sich verstrickt haben und in dem sie nicht mehr weiterkommen.”*



### Abbildung :

Der Feldherrenhügel der Metakommunikation: Sender und Empfänger machen die Art, wie sie miteinander umgehen, zum Gegenstand des Gespräches.

Gelungene Metakommunikation verlangt von dem Gesprächspartner in erster Linie einen Einblick in die eigene Innenwelt und den Mut zur Selbstoffenbarung. Mut deshalb, da man das Thema **“Was geht – hier und jetzt – in mir vor – wie erlebe ich dich und was spielt sich zwischen uns ab?”** behandeln muss, was oft als peinlich erlebt wird. Der Vorteil der Metakommunikation, nämlich der Abbau von unausgesprochener Spannung und das tatsächliche Lösen von Problemen, sollen allerdings anfängliche Scham besiegen.