



## AKTIVES ZUHÖREN

Zuhören bedeutet nicht nur, den anderen ausreden zu lassen.

Viel wichtiger ist es herauszufinden, wie die „Landkarte“ des Gesprächspartners aussieht und zu verstehen, was der andere mit seiner Mitteilung gemeint hat.

*Aktivierendes Zuhören* ist mehr als eine Gesprächstaktik. Erfolgreiche Gespräche brauchen ein offenes Gesprächsklima. Aktivierendes Zuhören ist eine „vertrauenbildende Maßnahme“ und bedeutet volle Ausrichtung auf den Gesprächspartner, zum Beispiel:

- \* Erwecken Sie nicht den Eindruck von Eile (Blick auf die Uhr)!
- \* Zeigen Sie durch Körperhaltung und Blickkontakt Ihre volle Aufmerksamkeit.
- \* Signalisieren Sie Ihrem Gegenüber verbal oder nonverbal, dass Sie ihn verstehen.

**Aktivierendes Zuhören ist die Basis für aktives Zuhören!**

*Aktives Zuhören* erfordert Selbstdisziplin!

- \* Wiederholen Sie gelegentlich sinngemäß das, was Sie von Ihrem Gesprächspartner verstanden haben, z.B.  
„Sie meinen also, dass...“  
„ Wenn ich Sie richtig verstanden habe, glauben Sie, dass...“  
„ Sie haben das Gefühl, dass...“
- \* Lassen Sie Ihren Gesprächspartner bestätigen, dass Sie ihn richtig verstanden haben: „Ich möchte sicherstellen, dass ich Sie richtig verstehe. Sie befürchten in erster Linie, dass... Habe ich das richtig mitbekommen?“
- \* Denken Sie nicht voraus und formulieren Sie nicht schon vor dem Empfang der gesamten Botschaft im Geist die Antwort!
- \* Vermeiden Sie es, sofort die Aussagen des Gesprächspartners zu bewerten!

Aktives Zuhören bedeutet, den Sinn der Aussagen Ihres Gesprächspartners zu ermitteln und darauf einzugehen.

Begleiten Sie Ihren Partner auf einer „Reise durch seine Gedanken“.

Wenn Sie diese „Einladung“ annehmen, wird es Ihnen leichter gelingen, die Landkarte Ihres Gesprächspartners kennen zu lernen.