



Der gute Zuhörer

Zuhören ist mehr als Hinhören!

Alltagssituation:

Sie sind im Gespräch mit einem Kollegen oder Freund, jedoch gedanklich nicht bei der Sache. Plötzlich tritt Stille ein. Ihr Gegenüber hat Ihnen den Gesprächs-„Ball“ zugeworfen; Sie können ihn jedoch nicht fangen und fangen an zu stammeln oder sich zu entschuldigen und nachzufragen.

Für eine zielführende Kommunikation ist es unerlässlich, sich gegenseitig aktiv zuzuhören.

So gewinnen bzw. erhalten Sie die Aufmerksamkeit Ihres Gesprächspartners:

- ê schaffen Sie eine positive Gesprächsatmosphäre (z.B. ruhiger, separater Raum; ggf. Getränke bei längeren Gesprächen)
- ê Führen Sie nur kurz in das Thema des Gesprächs ein (keine langen Monologe) und lassen Sie Ihr Gegenüber schnell in das Gespräch einsteigen
- ê Betonen Sie Gemeinsamkeiten (verwenden Sie „wir“ statt „ich“)
- ê Fordern Sie Ihr Gegenüber zum Mitdenken auf („Stell Dir vor, ...“ oder „Überlegen Sie mal, ...“)
- ê halten Sie Blickkontakt beim Sprechen
- ê setzen Sie Ihre Stimme (Modulation, Betonung) und Körpersprache zur Unterstützung ein
- ê treten Sie selbstbewusst auf
- ê sprechen Sie klar, deutlich und in angemessener Lautstärke
- ê stellen Sie offene Fragen (sog. W-Fragen); diese zwingen zum aktiven Zuhören (z.B.: „Was denkst Du darüber?“ oder „Was haben Sie für eine Meinung dazu?“)

TIPP:

Sie sollten als Gesprächspartner einschätzen können, ob Ihr Gegenüber „bei der Sache“ ist.

Woran erkennen Sie, ob man Ihnen zuhört?

Ihr Gesprächspartner ...

- ê hält Blickkontakt und weicht Ihren Blicken nicht aus,
- ê bestätigt Ihre Aussagen an passenden Stellen (z.B. Gesprächspausen, Satzende) durch Nicken oder kurze Bestätigung („Aha!“, „Richtig!“),
- ê beschäftigt sich nicht mit anderen Dingen,
- ê ist Ihnen offen zugewandt (zeigt Ihnen weder die Schulter, noch sind seine Arme vor der Brust verschränkt) und
- ê fragt nach oder bittet um nähere Erläuterungen zu Ihren Ausführungen.