

Zuhören...



...bedeutet:

- ⇒ Konzentration
- ⇒ Aufmerksamkeit
- ⇒ Achten auf alles, was gesagt wird
- ⇒ Achten auf das, was nicht gesagt wird
- ⇒ Achten auf Schlüsselwörter
- ⇒ Bestätigen

Konzentration/ Aufmerksamkeit

Dazu gehört Übung und Disziplin! Oft denken wir bereits an unser nächstes Argument, während der andere noch spricht. Dadurch kann wertvolle Information verloren gehen.

Achten Sie auf alles, was gesagt wird

Nehmen Sie nicht nur die Informationen auf, die Sie erwarten, hören Sie unvoreingenommen zu. Keine Vorurteile!

Achten Sie auf das, was nicht gesagt wird

Wann zögert oder verstummt Ihr Gesprächspartner? Haben Sie Geduld, unterbrechen Sie Sprechpausen nicht, die der andere zum Nachdenken braucht

Achten Sie auf Schlüsselwörter

Notieren Sie sich diese Punkte und hören Sie weiter zu. Später kommen Sie dann auf alle wesentlichen Punkte zurück, die Ihr Gesprächspartner genannt hat.

Bestätigen

Wenn wir nicken und „mhm“, „aha“, „verstehe“ u.ä. sagen, zeigen wir dem anderen, dass wir seinem Gedankengang folgen, und ermuntern ihn, weiterzusprechen. Der Nachteil des rein bestätigenden Zuhörens: Wir haben keine Möglichkeit, unser Verstehen zu überprüfen.

Aktives Zuhören



- ⇒ bringt den größten Gewinn an Information
Verständnis
Ergebnissen
- ⇒ regt den Denkprozess bei Sprecher und Zuhörer an
- ⇒ beteiligt beide aktiv am Gespräch
- ⇒ hilft dem Sprecher, seine Gedanken weiter zu
verdeutlichen und besser zu vermitteln

Wir wollen umfassend verstehen, was der andere sagt. Dieses Verständnis teilen wir unserem Gesprächspartner mit, um so zu prüfen, ob wir als Zuhörer alles richtig verstanden haben.

„Gute Zuhörer sind nicht nur überall beliebt,
sondern nach einer Weile erfahren sie auch so manches.“
(Wilson Mizner, Drehbuchautor und Humorist)

Wann sollten wir mit dem aktiven Zuhören aufhören? – Wenn wir den Eindruck haben, unser Gesprächspartner hat alles gesagt und wir kennen den ganzen Sachverhalt.

Dann gehen wir zum nächsten Schritt über.

„Am besten überzeugt man mit den Ohren -
indem man anderen zuhört.“
(Dean Rusk, 1961-69 amerikanischer Außenminister)

Es gibt einen Unterschied zwischen Hören, Hinhören und Zuhören.

Hören	Hinhören	Zuhören
Hören ohne Hinhören heißt zum Beispiel, mit sich selber beschäftigt zu sein, nur sporadisch aufzumerken und einem Gespräch nur solange zu folgen, bis selbst geredet werden kann.	Hinhören ohne Zuhören heißt, aufnehmen, was die andere Person sagt, ohne sich zu bemühen herauszufinden, was der andere meint oder sagen will.	Zuhören heißt, sich in den Partner hineinzusetzen, ihm volle Aufmerksamkeit zu schenken und dabei nicht nur auf den Inhalt, sondern auch auf Zwischentöne zu achten.
Die Aufmerksamkeit ist noch nicht unbedingt auf den Gesprächsinhalt gerichtet, sondern auf die eigene Beschäftigung, die eigenen Gedanken und die Gelegenheit, zu Wort zu kommen.	Man ist gefühlsmäßig noch unbeteiligt, distanziert und abwartend. Der Sprechende meint fälschlicherweise, ihm würde ernsthaft zugehört.	Durch Haltung und Reaktion wird dem Gesprächspartner mitgeteilt, dass es im Moment nichts Wichtigeres gibt, als sie oder ihn.

Richtiges Zuhören heißt also nicht, sich passiv zu verhalten und den anderen reden zu lassen.

Richtiges Zuhören heißt: Vom Hören über das Hinhören zum aktiven Zuhören zu kommen.

Methoden des Aktiven Zuhörens

1. Paraphrasieren

Die Aussage wird mit eigenen Worten wiederholt.

2. Verbalisieren

Die Gefühle, die Emotionen des Gegenübers werden gespiegelt z.B. "Sie hat das maßlos geärgert."

3. Nachfragen

"Nachdem Sie dies gesagt hatten, reagierte Hans Meier nicht?"

4. Zusammenfassen

So wie in einem Zeitungsartikel unter dem Titel der Inhalt in geraffter Form gedruckt wird, kann bei Gesprächen das Gehörte mit wenigen Worten zusammengefasst werden.

5. Klären

Unklares klären: "Sie haben gesagt, Sie hätten sofort reagiert. War das noch am gleichen Tag?"

6. Weiterführen

"Dann hat der Vorgesetzte das Gespräch gesucht?"