



Aktives Zuhören

**Mehr zu hören, als zu reden –
solches lehrt uns die Natur:
Sie versah uns mit zwei Ohren,
doch mit einer Zunge nur.**
Gottfried Keller

Wir alle haben ein Interesse daran, dass Gespräche – und damit Kommunikation – erfolgreich verlaufen. Das gilt sowohl für unser Privat- als auch unser Berufsleben. Um Missverständnisse oder Konflikte im Gespräch zu vermeiden, muss man dem anderen somit gut zuhören können. Aber nicht nur passiv – sondern auch aktiv.

Das **Aktive Zuhören** hilft im beruflichen Kontext insbesondere bei Konfliktgesprächen und bei Verkaufsverhandlungen. Hier geht es darum, sich **nicht-wertend** in die Gefühls- und Gedankenwelt des Senders einzufühlen. Um zu verstehen, was dieser sagt, wird ihm das Verstandene jeweils mitgeteilt. So kann es der Sender evtl. korrigieren.

→ Wer aktiv zuhört, zeigt Interesse und vermeidet Missverständnisse. Das bedeutet aber natürlich nicht, dass man dem Sender auch automatisch zustimmt!

Was ist „Zuhören“ überhaupt? Hilfreich ist es, diesen Begriff vom „Hören“ und „Hinhören“ abzugrenzen:

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.

Vor allem bei Konflikten spart Aktives Zuhören Stress: Sobald mein Gegenüber wahrnimmt, dass ich ihn ernst nehme, muss er seinen Ärger nicht weiter ausleben. Das macht er dann nur, wenn ich mich über ihn hinwegsetze und dagegen argumentiere.

Beispiel:

A: „Wo kommst du jetzt her?“

B: „Nun reg dich doch nicht immer gleich auf!“ (Gegenargumentation)

B: „Du bist sauer, weil ich zu spät bin, richtig?“ (Aktiv Zuhören)

Aktives Zuhören ist

a) Umschreibendes Zusammenfassen (**Paraphrasieren**)

- sinngemäßes, nicht wortwörtliches Wiederholen
- zeigt dem Gegenüber, dass man ihn ernst nimmt
- um zu prüfen, ob man den Gegenüber richtig verstanden hat
- um sicherzustellen, dass keine wichtigen Informationen überhört wurden:

Möglichkeiten, Paraphrasierungen einzuleiten:

„Sie stellen sich also vor, dass der Auftrag folgendermaßen läuft: ...“ -

„Wenn ich Sie richtig verstanden habe, meinen Sie ...“ - „Mit anderen Worten ...“ - „Ihnen kommt es darauf an, dass ...“ - „Für Sie ist es also besonders wichtig, dass ...“

Ein Beispiel von gegenseitigem Paraphrasieren:

A: *Ich bin der Meinung, dass man einem potenziellen Kunden vor der telefonischen Terminvereinbarung via Teams keine E-Mail schicken muss. Das macht doch nur zusätzliche Arbeit und die liest sowieso kein Mensch.*

B: Du meinst also, dass eine Mail vor einem Telefongespräch keinen Sinn hat, da sie sowieso nicht gelesen wird. Außerdem hast du das Gefühl, diese Arbeit umsonst zu machen.

A: *Genau.*

B: Das sehe ich anders. Wenn ich eine Mail interessant und gut schreibe, wird sie der Kunde auch lesen. Dadurch erspare ich mir die nervende Sucherei nach einem Einstieg für das Telefongespräch.

A: *Du glaubst also, wenn eine Mail interessant gestaltet ist, dass der Kunde sie auch liest und du dich somit beim Gesprächseinstieg sicherer fühlst.*

B: Richtig.

b) Interpretation, was zwischen den Zeilen steht (Umformen)

- etwas nicht ausdrücklich Gesagtes erkennen
- zeigt dem Gegenüber, dass man ihn ernst nimmt
- hilft dem Sprecher, z.B. verborgene Gefühlsinhalte zu erkennen

Möglichkeiten:

„Sie sind verärgert.“, „Das hat Sie überrascht, richtig?“, „So etwas langweilt Sie.“, „Das sagt Ihnen zu?“, „Sie möchten vom Druck befreit sein.“, „Sie wünschen sich mehr Verständnis und Unterstützung.“ ...

Ein Beispiel für Umformung:

Der Kollege fühlt sich zurückgesetzt und sagt (verschlüsselte Botschaft): "Wonach die Chefin sich wohl richtet, wer befördert wird und wer nicht?". Der Empfänger entschlüsselt die Worte und sagt: "Du fühlst dich den anderen gegenüber benachteiligt, richtig?"

Wenn der Empfänger nicht aktiv zugehört und umgeformt hätte, hätte er stattdessen auch sagen können: "Tja, eben jeder nach seiner Leistung!" oder "Das ist nun einmal Sache der Chefin!" (... aber das wäre nicht wirklich mitfühlend gewesen, oder?)



Alles klar? Dann lösen Sie nun folgende Aufgaben in Ihrer Kleingruppe

1. Formulieren Sie für die Beispiele jeweils eine Paraphrasierung und eine Umformung nach folgendem Muster:

Beispiel: Sender: *„Ich habe das Gefühl, ich bin hier unerwünscht! Keiner geht auf mich ein...“*

a) *Paraphrasierung:* "Du hast also den Eindruck, hier überflüssig zu sein?"

b) *Umformung:* „Scheint es dir, als ob die anderen dich nicht dabeihaben wollen und das verletzt dich?“

- „Ich kann mir nicht vorstellen, wie ich die Termine einhalten soll! Jetzt muss ich auch noch den Kunden beruhigen, das Lastenheft überprüfen und das Team bei Laune halten ...“
- „Ausgerechnet vor dem Praktikanten macht die Chefin mir Vorhaltungen! Das ist doch unprofessionell. Was soll der Praktikant von mir denken? ...“
- „Bis Ende Juli soll ich nun in der Abteilung Vertrieb eingesetzt werden, wie soll ich denn dann die Inhalte zum Thema Python umsetzen lernen?“

2. Überlegen Sie: Welche Möglichkeiten (Techniken) Aktiven Zuhörens können Sie noch finden? Oder: Auf welche Art und Weise können Sie Aktives Zuhören zeigen/deutlich machen?

Ordnen Sie Ihre Ergebnisse als verbale oder nonverbale Möglichkeit ein.

3. Bezug zur Situation: In welcher Phase des Kundengesprächs mit Hr. Ohm wird das Aktive Zuhören besonders relevant werden? Welche konkreten Techniken bieten sich an welcher Stelle an? Listen Sie Beispiele auf.