

Aktives Zuhören – eine der effektivsten Methoden der professionellen Gesprächsführung

Von Anja Hofstetter Meier

Zum Zuhören braucht es funktionstüchtige Ohren, alles andere ist gegeben. Diese Meinung teilen vermutlich viele, die noch nie aktives Zuhören praktiziert haben. Weshalb es jedoch oftmals der Schlüssel zum Gesprächspartner ist und welche Wirkungen es damit auslöst, dürfte all jene überraschen, die Zuhören als selbstverständlich ansehen.

Sehr oft laufen Gespräche so ab, dass man etwas hört und sich auf eine Antwort vorbereitet, währenddessen der Gesprächspartner noch mit seinen Ausführungen beschäftigt ist. Diese Konzentration auf seine eigene Antwort führt jedoch dazu, dass das Gegenüber schnell das Gefühl bekommt, dass sein Anliegen oder Schilderung nicht ernst genommen wird. Genau da setzt aktives Zuhören an.

Was ist aktives Zuhören?

Aktives Zuhören wird oftmals als die hohe Kunst des Zuhörens betitelt. Es geht dabei nicht nur darum, was das Gegenüber sagt, sondern wie es gesagt wird.

Es hilft, wenn man sich während des Zuhörens innerlich folgende Fragen stellt:

- Was empfindet mein Gesprächspartner?
- Was ist ihm wichtig bei dem, was er gerade sagt?
- Weshalb beschäftigt es ihn so sehr?

Um Antworten auf diese Fragen zu be-

kommen, ist es notwendig, dass man sich bewusst in den anderen hinein denkt bzw. fühlt.

Die Quintessenz des aktiven Zuhörens ist anschliessend an das Gesagte in Worte zu fassen, was gefühlsmässig mitschwingt. Also nicht nur eine Wiederholung des eben Gesagten, sondern zusätzlich die Benennung und das Ansprechen von Empfindungen. Das zeigt dem Gegenüber deutlich, dass man bemüht ist, seine Standpunkt und Situation zu verstehen und einen Konsens oder gemeinsame Lösung zu finden.

Verstärkung negativer Emotionen?

Menschen, die zum ersten Mal aktives Zuhören praktizieren, sorgen sich oft darum, dass sie durch einfühlsames Eingehen auf negative Gefühle diese verstärken. Ganz im Gegenteil, wer aktives Zuhören ausübt, merkt schnell, dass es zu einer Öffnung und zu Perspektivenwechseln beiträgt. Sachliche und pragmatische Äusserungen hingegen wirken in einer angespannten Situation anheitzend.

Die Grundeinstellung beim aktiven Zuhören bedingt, dass man sich dem Gesprächspartner unvoreingenommen und uneingeschränkt zuwendet. Es ist daher eine Haltung, die Respekt und Achtung dem Gegenüber ausdrückt.

Schlüssel zum Gesprächspartner

Professionelle Gesprächsführung hat immer zum Ziel, eine Atmosphäre zu schaffen, in der sich alle verstanden fühlen. Genau dies schafft aktives Zuhören: es bewirkt ein Klima der Verbundenheit und des Vertrauens. Wenn sich Gesprächspartner auf der Gefühlsebene wahrnehmen und einander Verständnis entgegenbringen, kann das jegliche Blockaden oder Vorurteile auflösen. Verhärtete Fronten können aufgeweicht und ein Miteinander gefördert werden. Aktives Zuhören ist kein Trick - mit wertschätzender Haltung ausgeübt führt es immer zu einer Win-Win-Situation aller am Gespräch beteiligten.

Aus Gründen der Lesbarkeit wurde im Text die männliche Form gewählt, nichtsdestoweniger beziehen sich die Angaben auf Angehörige aller Geschlechter.

**Coachingzentrum Olten –
seit 20 Jahren erfolgreich
am Markt**

Erfahren Sie mehr
über aktives Zuhören
im Lehrgang Coa-
ching Mentoring.

