

Mini-Skript Securitas AP Berlin „Souverän führen und hochwirksam kommunizieren“

Ausgabe 5 • Redaktion: Stefan Kütke

Aktiv zuhören

Liebe Seminar-Teilnehmerinnen und liebe Seminar-Teilnehmer,

das aktive Zuhören ist *die* zentrale Gesprächsführungstechnik, die auf der Empfängerseite der Kommunikation eingesetzt werden kann, um die Kommunikation zu verbessern. Die Technik wurde von Carl Rogers, dem Begründer der Gesprächspsychotherapie, entwickelt.

Es ist also diese einfache Methode, Ihre Gespräche erfolgreich zu führen:

Hören Sie Ihrem Gesprächspartner einfach aktiv zu! Signalisieren Sie ihm, dass er Ihnen etwas bedeutet, schauen Sie ihm in die Augen und konzentrieren Sie sich auf ihn (seien Sie also empathisch).

So verstanden ist das aktive Zuhören heute eine zentrale Gesprächsführungskompetenz, die einen wichtigen Platz in jeder Kommunikationsschulung hat.

Das aktive Zuhören ist die entscheidende Technik, die Sie auf der Empfängerseite der Kommunikation einsetzen können, um die Verständigung zu verbessern, und zwar auf der Sach- wie auf der Beziehungsebene.

Die erste Stufe ist im Grunde etwas Selbstverständliches. Sie hören dem Gesprächspartner aufmerksam zu und signalisieren ihm das durch Blickkontakt, durch Nicken oder durch Laute wie „mhm“, „ja“, „ah“ – das sogenannte „soziale Grunzen“.

Zweitens geht es darum, zu überprüfen, ob Sie das Gehörte inhaltlich richtig verstanden haben. Hier fassen Sie den Kern des Gehörten in eigenen Worten zusammen: „Habe ich Sie richtig verstanden, dass ...“. Das dient nicht nur Ihrem Verständnis. Es hilft auch dem Gesprächspartner, seine Gedanken zu klären. Sie helfen ihm, auf den Punkt zu kommen.

Drittens – und das ist die Königsstufe des aktiven Zuhörens – geht es darum, die Gefühle und Bedürfnisse des anderen zu verstehen und widerzuspiegeln. Das ist vor allem in schwierigen Gesprächen, etwa wenn es Spannungen gibt, wenn es um Kritik oder Beschwerden geht, sehr hilfreich, wenn Sie das Gespräch konstruktiv gestalten wollen.

Das aktive Zuhören wird im Alltag gerne vernachlässigt. Wenn Sie allerdings die Wirkung von sprachlichen Bestätigungsformeln und die Technik des aktiven Zuhörens beherrschen, werden Sie sich wundern, welche Erfolge Sie hiermit erreichen. Durch bewusste Fragen und aktives Zuhören schaffen Sie eine positive Atmosphäre und legen damit den Grundstein für ein erfolgreiches Gespräch.

Viel Freude beim Umsetzen, kommunikative Grüße und bis bald

Stefan Kütke Trainer|Speaker|Coach

Büro Leipzig: Wiesenring 2 • 04159 Leipzig • Fon 0341 200 85 97 • stefan-kuethe.com