



# AKTIVES ZUHÖREN

---

PERSÖNLICHKEITSENTWICKLUNG • KOMMUNIKATION • SOZIALISATION • AKTIVES ZUHÖREN

# Aktives Zuhören

## Das Problem

Probleme sind häufig unerklärliche Situationen, für die wir noch keine greifbare Lösung haben. Die Lösung für ein Problem ist ein wohliges Gefühl. Wenn wir nicht weiterkommen, brauchen wir Hilfe.

Ich habe gestern Abend eine Freundin angerufen, weil ich ein Problem hatte, das ich nicht selbstständig lösen konnte. Vielen geht es ebenso. Das Leben besteht oft aus Problemen und Lösungen - natürlich auch aus Tag und Nacht, sowie Sommer und Winter, wofür wir dankbar sind. In dunklen Momenten ist guter Rat teuer - so wie auch an jenem Abend, als ich versuchte meine gute Freundin anzurufen. Ich wollte, dass sie mir hilft, Licht ins Dunkel zu bringen.

Sie ist immer sehr ehrlich, offenherzig und stellt Ihre Grenzen klar auf, was ich sehr an Ihr schätze. An diesem Abend wusste ich nicht weiter. Ich konnte Sie leider nicht erreichen. Das versetzte mich in die Zwangslage selbstständig nach einer Lösung suchen zu müssen.

## **Normalerweise...**

Ich versuche meine Probleme in der Regel selbstständig zu lösen. An diesem Abend war ich dazu nicht in der Lage. Meine Mutter behauptet, dass ich Weisheit habe. Mein Bruder inzwischen auch. Mein Umfeld hört auf meinen Rat. Selbst in meinem Studium und der späteren Weiterbildung zum Fachwirt für Marketing war meine Meinung gefragt. Beruflich war ich 7 Jahre erfolgreich bei einem führenden Smart Speaker Hersteller der 2006, den ersten kabellosen Smart Speaker auf den deutschen Markt brachte. Ich war lebenserfahren, aber an diesem Abend, war alles wie weggeblasen.

Der Druck stieg. Das Gespräch kam näher. Ich wusste damals, dass der Ausgang des Gesprächs über meine Zukunft entscheiden könnte. Ich konnte mir aber meine Argumente nicht zurechtlegen, wusste nicht was richtig, was falsch und was angemessen wäre. Ich war schlichtweg überfordert. Verfahrene Situation!

In solchen Momenten wünsche ich mir jemand, der immer bei mir ist, der mir ad-hoc einen Rat hat. Wem geht es nicht so?

## **Werde zur „Freundin“**

Die beschriebene Freundin hört aktiv zu und ist deshalb ein vertrauensvoller Ratgeber. Sie legt sich die Worte nicht zurecht, sondern hört genau zu. Sie kann nicht immer bei mir sein, deshalb gilt es zu lernen was Sie bereits kann und was Sie ausmacht. Das Rüstzeug für künftige Gespräche bietet mir aktives Zuhören.

Anwendungsbereiche:

1. In herausfordernden Gesprächen mit Gesprächspartnern.
2. Im inneren Dialog, bevor es zum Gespräch mit Gesprächspartnern kommt.

Lies das E-Book aufmerksam, dann kannst auch du zu dieser „Freundin“ werden und deinen Freunden, deiner Familie oder Kollegen ein Ankerpunkt werden – so wie diese Freundin es für mich wurde.

Begriffsklärung: Aktives Zuhören

Aktiv

- meint tätig, konzentriert und tatsächlich anwesend zu sein.

Zuhören

- meint achtsam, aufmerksam mit Körper und Geist im Einklang und im Hier und Jetzt zu sein.

Die Definition für Aktives Zuhören ist laut Wikipedia sehr kompliziert und schwierig zu verstehen, deshalb verwende ich eigene Formulierungen! **„Aktives Zuhören meint die eingehende Reaktion auf den Gesprächspartner und dessen Gesprächsinhalt.“**

Aktives Zuhören bietet dem Sprecher sich verstanden zu fühlen und sich besser zu entfalten. Aktives Zuhören ist in der Kommunikation die Grundfeste einer funktionierenden Beziehung.

Aktives Zuhören betont die Würde des Menschen und hat den Vorteil bei Verkaufsmaßnahmen Kunden dauerhaft zu gewinnen.

Aktives Zuhören bietet Ehen ein Instrument zum Ausbau der Beziehung und Paaren die Gelegenheit sich besser kennenzulernen.

Aktives Zuhören ist erstrebenswert für jeden edlen Charakter.

## **Was ist aktiv Zuhören?**

- Wirklich hinhören und mit einem Nicken bestätigen.
- Blickkontakt aufnehmen und aufmerksam beobachten.
- Zurückhaltung, Schwerpunkt bewusst auf die Sprechzeit des Gesprächspartners legen, statt auf das eigene Mitteilungsbedürfnis.

## **Was ist nicht aktiv Zuhören.**

- „Hmm“ sagen, ohne wirkliches zuhören
- Nicken und überlegen, was wir als nächstes sagen wollen
- Mit guten Ratschlägen oder Beschwichtigungen zu reagieren, um ein Thema schnell zu beenden

## **Wie funktioniert Aktives Zuhören:**

- Aktiv zuhören meint aufeinander eingehen. Aktiv zuhören meint nicht zu warten bis der andere ausgeredet hat, um endlich sein eigenes Thema zur Sprache zu bringen.
- Aktiv zuhören meint tätig, konzentriert, tatsächlich anwesend zuhören.
- Aktiv zuhören meint nicht untätig, unkonzentriert und geistesabwesend zuzuhören.

Zum Abschluss des ersten Teils Aktives Zuhören nun deine Aktivierungssätze: Mit Überzeugung aussprechen, stell dir deinen Gesprächspartner vor und sprich laut aus:

- Ich bin ermächtigt AKTIV ZUZUHÖREN, so wie ich es eben gelesen habe.
- Ich bin ermächtigt tätig, konzentriert, tatsächlich anwesend zuzuhören.
- Ich bin ermächtigt achtsam, aufmerksam mit Körper und Geist zu lauschen.
- Dazu wurde ich seit meiner Geburt ermächtigt, wie diese Freundin in der Einleitung. Sie tut es. Ich tue es jetzt auch. Ich höre aktiv zu. Alles was ich suche finde ich, wenn ich aktiv zuhöre. Ich glaube es.

Wenn du nun überzeugt bist, lies weiter. Wenn du noch nicht überzeugt bist, höre aktiv in dich rein. Was hindert dich daran das zu glauben? In jedem Fall wird der nächste Punkt dir dabei helfen weitere Teile es Aktiven Zuhörens zu aktivieren.

## **So wirst Du zu dieser „Freundin“**

Wenn wir Aktives Zuhören im Austausch mit einem Gesprächspartner einsetzen, dann ist es wie oben bereits im ersten Abschnitt beschrieben in erster Linie wichtig, sich in ihn hineinzusetzen. Dabei ist ein wesentliches Prinzip dahinter, das Prinzip der Wertschätzung. Wertschätzung bewirkt eine Antwort im selben Maß wie der Grad der Wertschätzung ist.

**Wenn wir auf jemanden eingehen, wird diese Person auf uns eingehen. Das Maß ungeteilter Aufmerksamkeit, das wir dem Gesprächspartner geben, kommt wieder an uns zurück.**

**Wenn wir lächeln, lächelt der Gesprächspartner zurück. So wie wir in den Wald schreien, so hallt es auch wieder zurück.**

Dabei soll die Achtsamkeit durch Körpersprache, Blickkontakt und ein Nicken aufrechterhalten werden, selbst wenn das Gegenüber diese Achtsamkeit im ersten Moment nicht erwidert. Der Erfolg stellt sich ein.



## So könnte Aktives Zuhören funktionieren

- Gesprächspartner äußert sich, wir bestätigen das Gesagte mit einem „Mhhh.., Ja, Ok“ oder Nicken. Wir geben ihm ein Signal, das aufzeigt, dass wir bei ihm sind. Auf den Gesprächspartner verständnisvoll einzugehen ist hier nicht gleichbedeutend mit, dem Gesprochenen einverstanden zu sein. Es ist eine respektvolle Form des Aktiven Zuhörens. 😊
- Gesprächspartner lächelt wir lächeln, eine Form des Aktiven Zuhörens
- Gesprächspartner zieht Schulter hoch, wir auch, ein Part des Aktiven Zuhörens, durch Körpersprache
- Gesprächspartner traurig, dann auf Stimmung eingehen, Spiegeln als Part des Aktiven Zuhörens (Dazu kommt ein eigenes Buch zum Jammertal, nutze meinen Newsletter um Up2Date zu bleiben!).

## **Der Effekt des Spiegels**

Der Effekt des Spiegels seines Gegenübers öffnet das Gegenüber und ermöglicht ein tragfähiges Gespräch auf der Beziehungsebene, (die laut Eisbergmodell immer noch bei 80% Beziehungsebene liegt) worauf die situationsspezifischen sachlichen Ziele aufbauen, die wir in der Regel durch Gespräche nahezu erzwingen wollen.

Wir Menschen neigen dazu uns durch den Trieb des Verlangens mitzuteilen, das aktive Zuhören beiseite zu stellen und verlieren dabei so oft unseren Gesprächspartner und das Ziel aus den Augen, statt den Gesprächspartner zu gewinnen und auf den Moment zu warten, in dem er uns auf unsere Anliegen anspricht, weil wir ihm zugehört haben. Prinzip von Geben und Nehmen findet hier seinen Niederschlag.

Kleiner Exkurs hierzu: Wie oft habe ich es erlebt, dass ich etwas verkaufen wollte, nur redete, händeringend nach Argumenten suchte und wie oft ich umgekehrt nur zuhörte und nichts verkaufte. Beides mühselig, ermattend und frustrierend. Beim Aktiven Zuhören, können wir sicher sein, dass wir unser Gegenüber gewinnen werden und sich die Ergebnisse natürlich einstellen. Natürlich nur wenn wir aktiv zuhören, statt passiv auszuhalten, was der andere sagt oder das Gespräch durch Beschwichtigungen abbrechen. Wir sind echte Menschen, mit echten Zielen und hören aktiv zu, weil es ehrlich gemeint ist und weil die Erfolgsaussichten für bessere Gesprächsergebnisse sich so schneller einstellen.

## **Zwischenfazit:** Aktives Zuhören

meint das tatsächliche Einstimmen auf den Gesprächspartner. Nicht alleine wer fragt führt, sondern wer aktiv zuhört, führt wirklich, weil er durch echte Wertschätzung den Gesprächspartner gewinnt. Wir behalten den Augenkontakt bei, spiegeln Ihn durch Körpersprache und Bestätigungen wie Nicken oder ein Ok.

Zum Abschluss des zweiten Teils Aktives Zuhören nun deine Aktivierungssätze:

- Ich bin ermächtigt im Stehen bei Outdoor-Gesprächen und im Sitzen am Tisch meinen Gesprächspartner in die Augen zu sehen, zu nicken, um den empfangenen Gesprächsinhalt zwischen Sender und Empfänger zu bestätigen.
- Ich bin von Kindesbeinen an in der Lage dazu, weil ich bereits als Baby den Gesichtsausdruck von Mama nachgeahmt und die Bewegungsabläufe von Papa eingepägt habe. Das kann ich und mache ich. Ich tu es. Ich spiegle mein Gegenüber wider. Er spiegelt mich wider.
- Ich bin ermächtigt mich auf meinen Gesprächspartner einzustellen, ich bin ermächtigt seine Körpersprache auf natürliche Weise nachzuahmen. Ich bin ermächtigt das achtsam zu tun, ich bin ermächtigt, durch Blickkontakt bei Ihm zu bleiben und Ihn durch ein Nicken Signal zu geben, damit er sich geachtet fühlt.

- Dazu wurde ich seit meiner Geburt ermächtigt, wie diese Freundin. Sie tut es. Ich tue es jetzt auch. Ich höre aktiv zu. Alles was ich suche finde ich, wenn ich aktiv zuhöre. Ich glaube es und achte meinen Gesprächspartner, in dem ich mich voll und ganz auf Ihn konzentriere. Ich mache einen Vertrag mit mir das bis auf Weiteres täglich mit einem Gesprächspartner zu tun.

## **Paraphrasieren**

Am Ende eines jeden Gesprächs ist der dritte und letzte Schlüssel das Paraphrasieren, in dem wir das gesagte nochmals zusammenfassen. Bspw.: „Wenn ich dich richtig verstanden habe, hast du gemeint, dass... Richtig?“

Zum Abschluss des dritten Teils Aktives Zuhören nun deine Aktivierungssätze:

Ich bin ermächtigt beim Aktiven Zuhören, sobald mein Gesprächspartner den Gesprächsinhalt geteilt hat, das Gesagte in eigenen in eigenen Worten zusammenzufassen um

- A. Das Gesagte zu wertschätzen
- B. Mich selbst zu überprüfen ob das vermeintlich verstandene auch so gemeint war, wie es bei mir angekommen ist. Dazu wurde ich seit meiner Geburt ermächtigt, wie diese Freundin in der Einleitung. Sie tut es. Ich tue es jetzt auch. Ich fasse zusammen, was mein Gesprächspartner gesagt hat und gebe es in meinen eigenen Worten wieder.

Zusammenfassung:

Aktives Zuhören hat viele Dimensionen. Diese drei ersten Teile sind entscheidend wichtig, weswegen wir uns in diesem, deinem E-Book darauf konzentriert haben.

## **Anwendung der Aktivierungssätze aus den 3**

### **Teilen:**

#### Teil 1:

- Ich bin ermächtigt **AKTIV ZUZUHÖREN**, so wie ich es eben gelesen habe. ·
- Ich bin ermächtigt **tätig, konzentriert, tatsächlich anwesend zuzuhören.**

#### Teil 2:

- Ich bin ermächtigt **im Stehen bei Outdoor-Gesprächen und im Sitzen am Tisch meinen Gesprächspartner in die Augen zu sehen, zu nicken, um den empfangenen Gesprächsinhalt zwischen Sender und Empfänger zu bestätigen.**
- Ich bin **von Kindesbeinen an in der Lage dazu, weil ich bereits als Baby den Gesichtsausdruck von Mama nachgeahmt und die Bewegungsabläufe von Papa eingepägt habe. Das kann ich und mache ich. Ich tu es. Ich spiegle mein Gegenüber wider. Er spiegelt mich wider.**

#### Teil 3:

Ich bin ermächtigt **beim Aktiven Zuhören, sobald mein Gesprächspartner den Gesprächsinhalt geteilt hat, das Gesagte in eigenen Worten zusammenzufassen um.**

A. **Das Gesagte zu wertschätzen**

B. **mich selbst zu überprüfen ob das vermeintlich verstandene auch so gemeint war, wie es bei mir angekommen ist.**

Zu Beginn des E-Books habe ich über die Freundin gesprochen, die ich abends anrufen wollte, als ich mir nicht zu helfen wusste. Diese Freundin hat mich einen Tag später angerufen, sie hat mir wieder geholfen indem sie mir aktiv zuhörte. "Mmh...", am Telefon, "verstehe" und mit mir auf eine Wellenlänge kam. Sie fasste nach jedem Abschnitt des Telefonats das von mir Gesagte in eigenen Worten zusammen: "Wenn ich dich richtig verstanden habe,...". Ich fühlte mich verstanden und in guten Händen. Manchmal sagte ich, dass es anders gemeint war als es paraphrasiert wurde.

Dazu fällt mir dieses treffende Zitat ein:

**„Das was du verstanden hast, wovon du jetzt ausgehst, war nicht das was ich gemeint habe, als ich es dir gesagt habe (Autor Unbekannt).“** Zurück zu der Freundin, die ich abends angerufen habe. Sie hat mich inspiriert, die Inhalte auf den Punkt zu bringen, um anderen zu helfen, wie sie auch mir situationsgerecht geholfen hat. Jetzt höre ich aktiv zu, wenn ich in ein neues Gespräch gehe

## Sei nun selbst die „Freundin“

Wenn du jetzt in ein Gespräch gehst, in der Schule, im Job, mit deinem Partner. Würdest du sofort loslegen?

Wie würdest du es machen? Wenn ich dich richtig verstanden habe, würdest du Aktiv Zuhören, Nicken und das gesprochene Wort deines Gesprächspartners in eigenen Worten zusammenfassen. 😊 Richtig?

Du hast jetzt die Gabe des Aktiven Zuhörens aktiviert. Probiere es aus und lass von dir hören, wie die Ergebnisse sind, was du erlebt hast und was sich Neues in deinem Leben getan hat.

Was ist in deiner Persönlichkeitsentwicklung das nächste Lernfeld? Wie stark unterscheidet sich die Kommunikation bei dir privat und beruflich gegenüber Dritten? Hat das E-Book zu deiner Sozialisation beigetragen? Kommst du deinen Zielen näher? Bist du deinem Partner näher gekommen? Wie wirkt sich Aktives Zuhören auf deinen eigenen Heilungsprozess aus? Was kann ich als Coach für Dich tun?

Wenn Du ein persönliches Coaching wünschst, melde Dich unter [andy@eleani.com](mailto:andy@eleani.com) oder buche ein Coaching direkt [hier](#).