

## Gesprächs-Führung mit aktivem Zuhören (1. Teil)

Gespräche führen ist für uns alle eine wichtige Form der Kommunikation. Für die meisten Menschen ist Kommunikation als Sozialhandlung ein Grundbedürfnis. Sie hat den Zweck, uns auszutauschen und mitzuteilen, uns darzustellen sowie Konflikte und Probleme gemeinsam lösen zu können. Das persönliche Gespräch ist die direkteste und zugleich wirkungsvollste Art zu kommunizieren. Sie kennen vielleicht den Satz: „Wir können nicht nicht kommunizieren“. Das heisst, wir kommunizieren immer, egal was wir tun, sagen oder eben nicht sagen, bzw. mit unserem Körper ausdrücken!

### Was ist unser Ziel von persönlicher Kommunikation?

- Wir wollen verstanden und gehört werden > Aufmerksamkeit, Selbstwert
- Wir wollen unsere Bedürfnisse und Gefühle ausdrücken
- Wir wollen unsere Interessen durchsetzen
- Wir wollen andere beeinflussen und für unsere Ideen und Ziele gewinnen
- Wir wollen uns mitteilen und unsere Botschaft kundtun (Feedback)

➔ Wir sehen, ohne gelungene Kommunikation ist alles nichts!

### Wie gelingt die Gesprächsführung (Führung, Verkauf, Privat)?



### Welche Gesprächshaltung verhindert richtiges Verstehen?

- Wir nehmen uns zu wenig Zeit oder sind im Zeitdruck > auf die Uhr schauen!
- Wir geben zu wenig Wertschätzung > den Andern akzeptieren wie er ist!
- Wir hören nicht wirklich zu > verstehen, was hinter dem Gehörten gemeint ist!
- Wir haben kein echtes Interesse am Gegenüber > nicht wirklich darauf einlassen

### Welches sind die häufigsten Gesprächs-Killer?

Befehlen	Drohen	Warnen
Vorwerfen	Moralisieren	Interpretieren
Herunterspielen	Ratschläge geben	Dreinsprechen

### Wie beeinflussen Ihre Grundposition (+ oder -) Ihre Gespräche?

<b>Ich+/Du+ =</b> „wahr“	Ich bin OK und bei näherem Hinsehen gibt es auch keinen Grund, dich nicht als OK zu sehen. Es ist auch in Ordnung, dass du anderer Meinung bist als ich. Wir wollen gemeinsam Probleme lösen zum beiderseitigen Wohl.
<b>Ich+/Du- =</b> „übersicher“	Ich bin OK, du bist nicht OK. Ich werde dir sagen, wo dein Platz ist. Probleme sind deine Schuld, nicht meine. Wenn du nicht wärst, hätte ich keine Probleme. Ich werde versuchen, dich loszuwerden.
<b>Ich-/Du+ =</b> „unsicher“	Ich bin nicht OK, du bist OK. Ich sehe, dass du der Stärkere bist, und mache, was du sagst. Es wird das Beste sein, wenn ich mich zurückziehe. Sage mir doch, was ich tun soll. Ich halte mich erstmals mit meinen Forderungen und Erwartungen zurück.
<b>Ich-/Du- =</b> „verzweifelt“	Ich bin nicht OK, du bist nicht OK. Und weil das so ist, will ich mit dir nichts erreichen. Es ist mir egal, was bei unserem Gespräch heraus kommt. Wofür soll ich mich überhaupt anstrengen? Es hat ja sowieso keinen Sinn.

### Finden Sie heraus, welches Ihre bevorzugte Gesprächshaltung ist!

Ihre Antworttendenzen in einem Gespräch bestimmen weitgehend den Fortgang und die Effektivität Ihrer Gespräche. Ihr Gesprächsverhalten ist Ausdruck Ihrer Persönlichkeit und abhängig von Ihren Einstellungen und inneren Überzeugungen. Wenn Sie mehr darüber erfahren wollen:

Hier ist der Link zum Fragebogen [www.markettraining.ch](http://www.markettraining.ch).

Marcel Zünd

[www.markettraining.ch](http://www.markettraining.ch)



### Praxis der Gesprächsführung (1. Teil):

#### Aktives Zuhören

#### Die zwei Qualitäten des Zuhörens

- Innerhalb des eigenen Bezugsrahmens
- Passives, selektives Zuhören
- Im Bezugsrahmen des andern
- Aktives, einführendes Zuhören

**Beispielsituation:** „Die Zusammenarbeit mit meinem Kollegen wird in letzter Zeit immer schlimmer. Manchmal habe ich den Eindruck, er tut nur noch was er will und er nimmt mich nicht wahr. Er kommt mir auch frech und unverschämt. Ich weiss bald nicht mehr, wie ich mich verhalten soll“

#### Reaktionen mit aktivem Zuhören:

**Türöffner:** Aufmerksamkeitsreaktionen „Hmm“, „Aha“, „so“, „Ohh“, „ja“, „und“...

**Wiederholen:** mit eigenen Worten umschreiben

„Das Verhalten Ihres Kollegen gefällt Ihnen gar nicht, nur wissen Sie nicht, was Sie unternehmen sollen“

#### Klären und auf den Punkt bringen

„Wenn ich Sie richtig verstehe, finden Sie das Verhalten Ihres Kollegen völlig unkollegial“

#### In Beziehung setzen

„Einerseits behandelt er Sie wie Luft, andererseits nutzt er jede Gelegenheit Sie anzugreifen“

#### Nachfragen

„Sie sagen, in letzter Zeit wäre es schlimmer geworden, was heisst das?“

#### Gefühle ansprechen

„Sie fühlen sich Ihrem Kollegen gegenüber ausgeliefert und sind ratlos“

#### Zusammenfassen

„Sie meinen, dass sich ihr Verhältnis gegenüber früher stark verschlechtert hat“

#### Wünsche herausarbeiten

„Was würden Sie am liebsten tun, um die Situation mit Ihrem Kollegen positiv zu beeinflussen?“

#### Weiterführende Fragen

„Ich frage mich gerade, was noch passieren muss, damit Sie etwas unternehmen“

#### Ihr Nutzen mit aktivem Zuhören

Sie erzielen zusammen mit Ihrem Gegenüber nachhaltige Lösungen und bauen tragfähige Beziehungen auf.

**markettraining**  
Zürcherstrasse 12  
8400 Winterthur  
052 262 70 60  
[zuend@markettraining.ch](mailto:zuend@markettraining.ch)