

## Die 10 Gebote des aktiven Zuhörens

### **Nicht sprechen!**

Sie können nicht zuhören, wenn Sie selbst sprechen.

### **Den Gesprächspartner entspannen!**

Zeigen Sie ihm, dass er frei sprechen kann. Schaffen Sie eine entspannende Umgebung.

### **Zeigen Sie, dass Sie zuhören wollen!**

Zeigen Sie Interesse. Lesen Sie zum Beispiel während des Gespräches keine Post.

Hören Sie zu, um zu verstehen, nicht um zu opponieren.

### **Halten Sie Ablenkung fern!**

Zeichnen Sie z.B. keine Kritzeleien, stapeln oder durchblättern Sie keine Papiere.

Stellen Sie das Telefon ab, schließen Sie die Tür.

### **Stellen Sie sich auf den Partner ein!**

Versuchen Sie, sich in seine Situation zu versetzen, damit Sie seinen Standpunkt verstehen.

### **Geduld!**

Haben Sie Zeit. Unterbrechen Sie nicht. Seien Sie nicht unter Zeitdruck.

### **Beherrschen Sie sich!**

Wenn Sie sich ärgern, fühlen Sie sich in der Regel persönlich angegriffen.

Dann kann es leicht passieren, dass Sie die Worte Ihres Gegenübers falsch interpretieren.

### **Lassen Sie sich durch Vorwürfe und Kritik nicht aus dem Gleichgewicht bringen!**

Das bringt Ihren Partner in Zugzwang. Streiten Sie nicht. Auch wenn Sie gewinnen, haben Sie verloren!

### **Fragen Sie!**

Das ermutigt Ihre Gesprächspartnerin und demonstriert Ihr Interesse.

Es kann das Gespräch vertiefen.

### **Nicht sprechen!**

Dies ist das erste und letzte Gebot und alle anderen hängen davon ab. Man kann nicht gut zuhören, solange man spricht. Die Natur gab dem Menschen zwei Ohren, aber nur eine Zunge – dies ist ein sanfter Hinweis darauf, dass man mehr hören als sprechen sollte!