

Professionell telefonieren heisst auch aktiv zuhören

Zeigen Sie dem anderen stets, dass Sie aufmerksam zuhören. Dies ist besonders am Telefon wichtig, da hier typische Signale wie Blickkontakt oder Nicken fehlen. Vielleicht haben Sie schon einmal erlebt, was passiert, wenn Ihr Gesprächspartner am Telefon plötzlich schweigt. In solchen Momenten wird das Gegenüber schnell unsicher und fragt oft „Hallo?“, um zu klären, ob die Verbindung noch besteht. Um solche peinlichen Situationen zu vermeiden, sollten Sie akustische Zeichen senden. Ein einfaches „Aha“, „Ja“ oder „Hmm“ signalisiert, dass Sie weiterhin aufmerksam sind. Auch kurze Feedback-Äußerungen wie „Tatsächlich?“ oder „Das kann ich gut nachvollziehen“ sind hilfreich. Zusätzlich kann es sinnvoll sein, zwischendurch das Gehörte zusammenzufassen, indem Sie sagen: „Sie meinen...“ oder „Habe ich Sie richtig verstanden, dass...?“. Das stellt sicher, dass Sie und Ihr Gesprächspartner über dasselbe Thema sprechen. Seien Sie jedoch vorsichtig mit dieser Technik, die als Paraphrasieren bezeichnet wird. Wenn Sie komplette Sätze wie ein Papagei wiederholen, kann das dem Gesprächspartner das Gefühl geben, nicht ernst genommen zu werden. Ziel des aktiven Zuhörens ist es, Ihren Gegenüber zu ermutigen, weiterzusprechen – besonders, wenn sein Anliegen für Sie noch nicht ganz klar ist und Sie über eine Lösung nachdenken.

