



Aktives Zuhören

1. Zeigen Sie dem Sprecher, dass Sie ihm zuhören.

Der Sprecher muss **WISSEN**, dass ihm zugehört wird. Durch eine Vielzahl kleiner Gesten können Sie den Sprecher merken lassen, dass Sie wirklich an seiner Botschaft interessiert sind und dass Sie ihn als Mensch schätzen und unterstützen.

Non-verbale Kommunikation



schauen Sie die Person an



Nehmen Sie Augenkontakt auf



Nicken Sie ab und zu



Lächeln Sie



Gesten



Widerspiegeln

Verbale Kommunikation

Wiederholen Sie das Gehörte. Das wird auch **Reflektion** genannt (z.B. „Du meinst also, dass...“ oder „du befürchtest, dass...“ oder „du glaubst demnach, dass...“)

Nutzen Sie hier Lautmalerei oder verbale Reaktionen, z.B.:

- "Interessant!"
- "Mm – mmmm"
- "Was du nicht sagst!"
- "Uh – Huh"

2. Hören Sie auf verborgene Ängste/Zweifel/Stimmungen

Beim Sprechen enthüllen Menschen ihre tiefsten Gedanken, Ambitionen und Zweifel. Meistens nimmt weder der Sprecher, noch der Zuhörer diese subtilen, versteckten Punkte wahr..... aber sie sind vorhanden – **immer!**

Gute Zuhörer jedoch nehmen diese versteckten Emotionen und Zweifel wahr. Wenn sie diese „hören“ und hierauf reagieren (verbal oder non-verbal) wird der Sprecher oftmals zu verstehen geben:



„Du weißt wirklich, wie ich mich fühle“.

3. Hören Sie dem Sprecher aufgeschlossen und respektvoll zu

Geben Sie ihm nicht das Gefühl, dass Sie seine Ansichten respektieren, wird er sich auch nicht verstanden fühlen und Sie als schlechten Zuhörer bezeichnen.



Wie kannst du respektvoll und aufmerksam zuhören?

Führen Sie sich vor Augen, dass die meisten Menschen nicht so denken, fühlen und argumentieren wie Sie. Sie erledigen Dinge auf Ihre eigene Art und Weise und haben nicht vor Augen, was Sie für die richtige Art des Kommunizierens halten.

4. Seien Sie anwesend!

Während jemand zu uns spricht, schwirren oftmals noch andere Dinge in unserem Kopf herum, wie z.B.



persönliche Gedanken



unser Terminkalender



Gedanken darüber, wie wir reagieren werden



negative Gedanken über die andere Person



Gedanken, wie wir in einer ähnlichen Situation denken/fühlen würden

Um aber gutes Zuhören zu gewährleisten:



Schieben Sie Ihre Gedanken beiseite



Richten Sie Ihre ganze Aufmerksamkeit auf die Wörter und Emotionen des Sprechers



Versetzen Sie sich in seine Lage.

