



## Arbeitsblatt *aktives Zuhören*

als Ergänzung zu:

Solga, M. & Ryschka, J. (2013). *Psychologische Kontrakte gestalten, Verhalten steuern, Leistung steigern – Handlungsempfehlungen zur Mitarbeiterführung*. Mainz: Verlag Dr. Jurij Ryschka.



# AKTIVES ZUHÖREN



## Aktives Zuhören

Aktives Zuhören\* ermöglicht uns, die Position des anderen zu verstehen und das Gespräch positiv zu gestalten. Achten Sie darauf, *was* gesagt wird und *wie* es gesagt wird.

In **allen Phasen des Mitarbeitergesprächs** ist es wichtig, ein guter – d.h. aktiver – Zuhörer zu sein. Aktiven Zuhörern gelingt es, drei Botschaften zu kommunizieren:

- ❗ **Interesse zeigen:** Ich bin aufgeschlossen und neugierig. Ich höre mit ungeteilter Aufmerksamkeit zu.
- ❗ **Inhaltliches Verständnis sichern:** Ich kann Ihren Schilderungen der Ereignisse, Beziehungskonstellationen etc. folgen. Ich habe das inhaltlich in Ihrem Sinne verstanden.
- ❗ **Emotionales Verständnis sichern:** Ich kann nachempfinden, was Sie fühlen.

## Zeigen Sie Interesse!

*Seien Sie „ganz Ohr“!*

- ❗ Wenden Sie sich dem Gesprächspartner offen zu! Nehmen Sie Blickkontakt auf! Lächeln Sie!
- ❗ Nicken Sie, um Aufmerksamkeit und Einverständnis zu signalisieren! Zeigen Sie Ihre Beteiligung auch verbal („A-haa!“ „Ich verstehe...“)!
- ❗ Vermeiden Sie Unterbrechungen! Bleiben Sie trotz Ablenkung fokussiert!
- ❗ Fordern Sie den Gesprächspartner zum Sprechen auf! Wer fragt, der führt!

## Sichern Sie inhaltliches Verständnis!

*Bringen Sie die Kernaussage „auf den Punkt“!*

- ❗ Stellen Sie Verständnisfragen zu geschilderten Ereignissen, Abläufen etc.!
- ❗ Wiederholen Sie das Gesagte in eigenen Worten, um zu prüfen, ob Sie richtig verstanden haben („Wenn ich Sie richtig verstanden habe, dann...“)!

## Sichern Sie emotionales Verständnis!

*Sprechen Sie Ihrem Gegenüber „aus dem Herzen“!*

- ❗ Fragen Sie einführend nach Gefühlsreaktionen auf Seiten des Gesprächspartners!
- ❗ Spiegeln Sie wahrgenommene (herausgehörte) positive oder negative Gefühle!

\*orientiert an:

Kartmann, S. W. (2005). *Aktiv zuhören und clever fragen: Erfolgreiche Kommunikationstechniken für Führung und Verkauf*. Offenbach: GABAL.

Hoppe, M. H. (2006). *Active listening: Improve your ability to listen and lead*.

Greensboro, NC: CLL.





# AKTIVES ZUHÖREN

## Übung: Was können Sie von anderen lernen?

- 1 Erkennen Sie positive und negative Auswirkungen des Zuhörens! Lernen Sie von anderen! Wer beeindruckt Sie, weil er ein guter Zuhörer ist? Was können Sie von dieser Person lernen?
- 2 Beobachten Sie andere beim Zuhören. Dies können Sie als unbeteiligter Dritter tun oder Sie achten auf die Zuhörtechnik Ihres Gesprächspartners, wenn Sie etwas erzählen. Notieren Sie anschließend Ihre Beobachtungen in der folgenden Tabelle und achten Sie vor allem darauf, welche Auswirkung die Zuhörtechnik auf den Erzähler hat.

Verhaltensweise	Auswirkung

- 1 Markieren Sie anschließend die Verhaltensweisen, die Sie noch bewusster nutzen wollen!

## Übung: Trainieren Sie aktives Zuhören!

- 1 Trainieren Sie aktives Zuhören mit einem Kollegen oder einem Freund. Bitten Sie diesen, Ihnen etwas zu erzählen. Hierbei reicht Smalltalk über das Wetter oder den letzten Urlaub. Wenden Sie die oben genannten Techniken an! Beginnen Sie damit, das Gesagte zu paraphrasieren (in eigenen Worten wiederzugeben). Wenn Sie sich hierbei sicher fühlen, verbalisieren Sie die herausgehörten Gefühle.
- 2 Erbitten Sie Feedback von Ihrem Gesprächspartner! Welche Technik hat was bewirkt?

Verhaltensweise	Auswirkung

- 1 Tauschen Sie die Rollen! Weisen Sie Ihren Gesprächspartner in die Techniken des aktiven Zuhörens ein und erleben Sie selbst die positiven Auswirkungen dieser Art der Gesprächsführung! Achten Sie darauf, welche Emotionen es in *Ihnen* auslöst, dass Ihnen aktiv zugehört wird. Fällt Ihnen das Erzählen leichter? Fühlen Sie sich verstanden?

Aktives Zuhören ist die Kunst, den anderen zu verstehen, ohne ihn zu bewerten. Wer diese Kunst beherrscht, wird zu einem beliebten Zuhörer.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg beim Verfeinern und Anwenden dieser Technik!

