



## Der Vorteil aktiven Zuhörens!

mit Dr. Terry Paulson

“

*Das allergrößte Problem der  
Kommunikation ist die Illusion,  
sie hätte stattgefunden*

”

George Bernhard Shaw

- Kommunikationsfähigkeiten verbessern
- Bessere Zuhörer werden
- Kommunikation fördern

## Übung

**Gibt es Menschen, bei denen es Ihnen schwerfällt gut zuzuhören? Warum?**

**Gibt es Menschen, bei denen Sie besonders gut zuhören? Warum?**

**Diskutieren Sie in der Gruppe die typischen Eigenschaften, die dafür verantwortlich sind.**



**Seite 4** in Ihrer Arbeitsunterlage

Wie wichtig ist das Zuhören für unsere Gesellschaft?

Stiftung  
**Zuhören**

“

*Wenn man mir nicht zuhört,  
dann ist das so, als ob ich nicht  
da bin.*

”

- Störungen ausschalten
- Wie ein Zuhörer aussehen
- Zeitpunkt



## Übung 1

### Eisenhower Prinzip

Welche Störungen gibt es?

Wie können Sie darauf  
reagieren?



15 Minuten

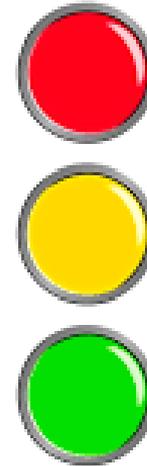


Seite 7 in Ihrer Arbeitsunterlage

## Übung 1

**Wann können Sie sich nur schlecht aufs Zuhören konzentrieren?**

Finden Sie in der Gruppe Ideen, wie Sie in Ihrem Arbeitsalltag ihre Bereitschaft oder Nichtbereitschaft zur Kommunikation signalisieren können.



15 Minuten



Seite 7 in Ihrer Arbeitsunterlage

## Übung #2

Aufgabe A:

Beantworten Sie die vier Fragen.



15 Minuten



Seite 8 in Ihrer Arbeitsunterlage



## Übung

**Woran erkennen Sie , dass Ihr  
Gegenüber Ihnen nicht zuhört?**

**Was können Sie tun, um Ihrem  
Gegenüber das Gefühl zu geben  
wichtig zu sein?**



15 Minuten



Seite 7 in Ihrer Arbeitsunterlage

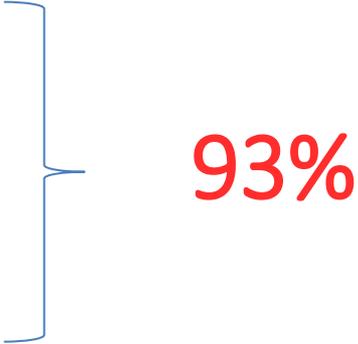
“

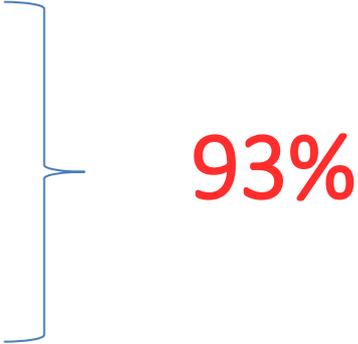
*Es gibt einen Unterschied  
zwischen Zuhören  
und dem Warten,  
bis Sie an der Reihe sind*



”

Simon Sinek

- **7%** Wörter
  - **35%** Stimme, Betonung, ...
  - **58%** Körpersprache
- 
- 93%**

- **7%** Wörter
  - **35%** Stimme, Betonung, ...
  - **58%** Körpersprache
- 
- 93%**

## DAS EISBERG-MODELL

10-20 % bewusst

80-90 % unbewusst

○ — **Sachebene**  
Zahlen, Daten, Fakten

○ — **Beziehungsebene**  
Instinkte, Gefühle, Triebe,  
Erfahrungen, Traumata

Die Sachebene macht nur etwa 10 bis 20 Prozent der Kommunikation aus. Während auf Sachebene verbal kommuniziert wird, ist die Beziehungsebene oft Teil der nonverbalen Kommunikation - durch Körpersprache, Mimik und Gestik.

# „Vier – Ohren – Modell“

## Sachohr

Was sind die Fakten

## Selbstoffenbarungsohr

Was sagt das über ihn aus



## Appellohr

Was soll ich aufgrund seiner Meinung tun

## Beziehungsohr

Wie steht er zu mir?  
Wie behandelt er mich?



## Übung #3

- Lesen Sie sich die **typischen Merkmale** von guten und schlechten **Zuhörern** durch.
- Markieren Sie drei Merkmale, die Sie in künftigen Gesprächen **bewusst vermeiden** (schlechte Merkmale) oder **aktiv einsetzen** (gute Merkmale) wollen.



10 Minuten



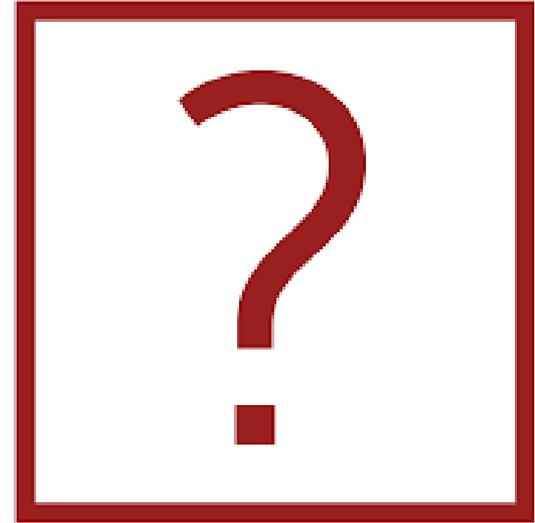
Seite 9 in Ihrer Arbeitsunterlage

## Geschlossene Fragen :

Wie alt sind Sie ?  
Geht es Ihnen gut?  
Ist das alles?  
Sind Sie zufrieden?

## Offene Fragen:

Was finden Sie an Ihrem Alter am Besten?  
Was hat Ihnen heute nicht (besonders gut) gefallen?  
Wie könnten wir weiter vorgehen?



## Übung #2

### Aufgabe A:

Beantworten Sie die vier Fragen.

### Aufgabe B:

Formulieren Sie Fragen und Kommentare, die Ihnen helfen, das Gespräch im Fluss zu halten oder sogar zu vertiefen.



15 Minuten



Seite 8 in Ihrer Arbeitsunterlage



## Übung #2

- *Wie meinen Sie das konkret?*
- *Erzählen Sie ein Beispiel.*
- *Das verstehe ich noch nicht*
- *Was hat das für Konsequenzen?*
- *Welche Voraussetzungen müssen gegeben sein?*
- *Haben Sie schon Alternativen in Erwägung gezogen?*
- *Weiß ich alles, was ich über diese Angelegenheit wissen sollte?*



15 Minuten



Seite 8 in Ihrer Arbeitsunterlage



## Feedback-Geber:

- ❖ Die Wahrnehmung aus eigener Sicht beschreiben, nicht den anderen bewerten  
z.B. „Ich habe gesehen ...“
- ❖ Auswirkungen auf eigene Gefühle beschreiben  
z.B. Auf mich hat das gewirkt, als ob ...
- ❖ Konkret bleiben, nicht verallgemeinern  
z.B. immer, nie, ...
- ❖ Immer auch positives rückmelden  
z.B. „Sehr gut gefallen hat mir ...“
- ❖ Den Feedback-Nehmer direkt ansprechen  
z.B. An dir , Markus, ...

## Feedback-Nehmer:

Nur zuhören, nicht rechtfertigen

Wirken lassen, später sortieren

1. Was ich von dir mitgenommen habe

2. Wie du auf mich gewirkt hast

3. Wie ich dich erlebt habe:

- Ausdrucksweise
- Umgang mit anderen
- Körperhaltung



## Übung #4

Bilden Sie Dreiergruppen und verteilen Sie folgende Rollen:

1. **Sprecher:** Erzählt drei Minuten lang von einem realen Problem am Arbeitsplatz.
2. **Zuhörer:** Hört zu und versucht, deine neuen Fähigkeiten anzuwenden.
3. **Beobachter:** Macht sich Notizen und teilt am Ende seine Beobachtungen mit.



20 Minuten



Seite 10 in Ihrer Arbeitsunterlage



1. Runde : Ja, aber ...

2. Runde: Ja, und ...



*Wer spricht,  
wiederholt nur,  
was er schon weiß.  
Wer hört,  
lernt vielleicht  
etwas Neues*



# Umsetzung

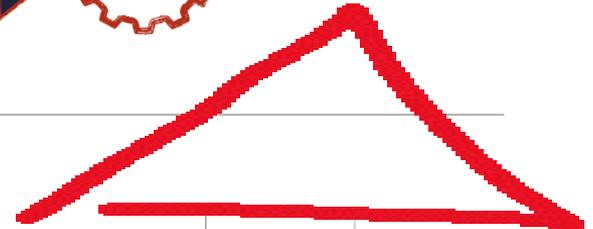


## Persönlicher Aktionsplan

1. Meine „Beste Idee“



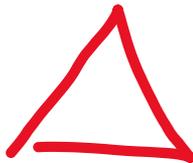
2. Maßnahmen zur Umsetzung



mit Wem

bis Wann

Schritt 1:



Schritt 2:

## Stellen Sie die richtigen Fragen:

1. Was haben wir (ich, Mitarbeiter, Unternehmen) davon?
2. Welche Schritte müssen wir (ich, Mitarbeiter) gehen?
3. Was kann schief gehen? (Plan B)
4. Welche Ressourcen haben wir?
5. Wer kann uns helfen? Wer hat das Problem schon einmal gelöst (Modelling)?
6. Wann beginnen wir?
7. Wann wollen wir fertig sein (Meilensteine)?
8. Welche Ergebnisse / Zwischenergebnisse erwarten wir?

