

---

## WOZU?

**Aktives Zuhören** ist eine der Basistechniken für gutes Leadership:

Durch die 100%ige Aufmerksamkeit, das interessierte Nachfragen und die unterlassene Wertung der Aussagen wird das Vertrauen zum Gesprächspartner maßgeblich aufgebaut.

Der zweite große Vorteil ist das richtige Verständnis der Botschaft, da durch das Nachfragen und Zusammenfassen immer wieder abgeglichen wird, ob auch das verstanden wurde, was wirklich gemeint war.

---

## KERNBOTSCHAFTEN IM AKTIVEN ZUHÖREN

- Ich widme Ihnen im Moment meine ganze Aufmerksamkeit!
- Ich nehme mir für Sie Zeit!
- Ich bin an Ihnen und Ihren Aussagen interessiert!
- Ich möchte aufnehmen was Sie sagen!
- Ich möchte verstehen was Sie sagen!
- Ich möchte verstehen was Sie damit meinen!
- Ich verspüre keinen Impuls Sie zu verändern!
- Ich fälle kein Urteil über Sie!
- Sie brauchen keine Kritik von mir zu befürchten!

---

## WIE?

Aktives Zuhören hat ein paar einfach umzusetzende Techniken oder Verhaltensweisen, die im Gespräch natürlich, authentisch und in der richtigen Dosis umgesetzt werden sollten.

- **Non-Verbale Aufmerksamkeitsreaktionen:**  
Körperliche Zugewandtheit, Blickkontakt, Nicken, Pausen zulassen
- **Verbale Aufmerksamkeitsreaktionen:**  
Hörbare Bestätigungen wie *OK, Aha, Oh, ...*
- **Nachfragen:**  
In die Tiefe Fragen oder Verallgemeinerungen wie *immer, alle, nie* hinterfragen
- **Paraphrasieren:**  
Das gehörte mit eigenen Worten wiederholen, dabei Ich-Botschaften senden („Ich habe verstanden...“ / „Bei mir ist angekommen...“)
- **Verbalisieren:**  
Gefühle und Emotionen in Worte fassen („Das hat Sie sehr geärgert, richtig?“)
- **Weiterführen:**  
Den Gedanken des Gegenübers weiterführen
- **Zusammenfassen:**  
Eine längere Aussage oder das Gespräch zusammenfassen, um sicherzustellen, dass das Richtige verstanden wurde.