



## **Aktives Zuhören**

### **Aufmerksamkeit geben – und bekommen**

**Aktives Zuhören bedeutet, mit allen Sinnen und ungeteilter Aufmerksamkeit dem Gesprächspartner zuzuhören.**

**Zeigen Sie Ihre Aufmerksamkeit mit:**

- **Blickkontakt**
- **Offene, gespiegelte Körperhaltung**
- **Lächeln**

Gilt im übrigen auch für das Telefonieren

- **Zustimmung**

z.B. „Ja, mmh, aha.“

„Ich verstehe...“

- **Wiederholung/ Überprüfung der Aussagen**

z.B. „Wenn ich Sie richtig verstanden habe, heißt das also...“

„Sie sind also der Meinung, dass...“

- **Akzeptierendes Zuhören**

z.B. „Das was Sie gerade gesagt haben, hat mir gut gefallen...“

„Das ist eine interessante Beobachtung...“

- **Fragen stellen**

- **Wiederholung oder Zusammenfassung**

z.B. „Sie haben dann also folgende Schritte unternommen...“

„Das heißt, wir sollten folgendermaßen vorgehen....“