Wenn Sie anderen aktiv zuhören, ermutigen Sie sie dazu, weiterhin ihre Ideen und Meinungen zu äußern, und senden Sie eine starke Botschaft aus, dass Sie sich für sie interessieren. Auch die Qualität der Kommunikation wird erheblich verbessert.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Zeigen Sie, dass Sie zuhören | Beispielsätze und Aktionen |
| **E** | Einfühlen | Zeigen Sie, dass Sie die Perspektive und die Meinungen anderer Menschen verstehen, auch wenn Sie damit nicht einverstanden sind. | "Wenn ich Sie richtig verstehe, ist das, was Sie sagen/fühlen/glauben/beunruhigen,...... |
| **A** | Anerkennen | Zeigen Sie, dass Sie durch Körpersprache zuhören, z.B. durch Nicken, Handgesten und andere nonverbale Signale. | "Mm-hm"  Kopfnicken |
| **R** | Reflektieren | Zeigen Sie, dass Sie zuhören, indem Sie Schlüsselwörter und -phrasen wiederholen und sich Zeit nehmen, um über das Besprochene nachzudenken | "Wenn Sie über das, was Sie gerade gesagt haben, nachdenken..." Erzählen Sie mir mehr über..." "Erklären Sie ein wenig mehr über ...." |
| **Z** | Zusammenfassen | Zeigen Sie, dass Sie zuhören, indem Sie die wichtigen Punkte von Zeit zu Zeit kurz zusammenfassen | "Bisher haben wir uns darauf geeinigt..."  "Was wir bisher besprochen haben, ist ...."  "Insgesamt haben Sie das Gefühl, dass ...."  "Okay, Ihre nächste Aktion ist es, ...." |