

Aktives Zuhören

Gesagt heißt nicht unbedingt gehört!
Gehört heißt nicht unbedingt verstanden!

Ideale Kommunikation bedeutet, der Empfänger versteht das, was der Sender meint.
Aktives Zuhören ist keine Technik, sondern eine Grundeinstellung.

Regeln für aktives Zuhören

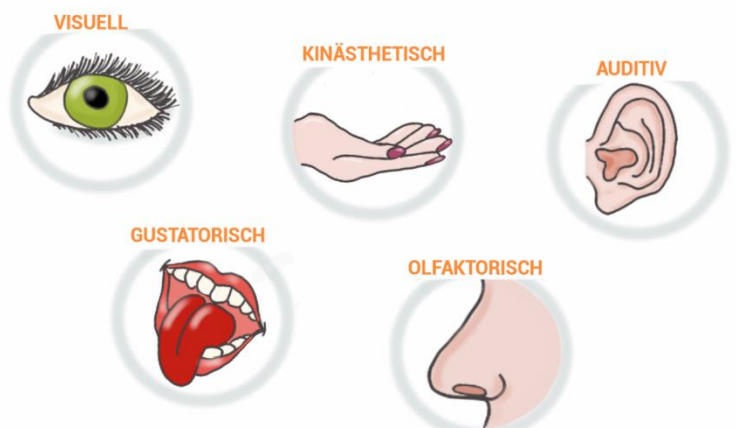
- Ehrliches, offenes Interesse
- Aufmerksamkeit zeigen
- Zuhören ohne zu werten
- Zuhören ohne Lösungsvorschläge
- Positive Körpersprache
- Nie ohne Notwendigkeit unterbrechen
- Störfaktoren ausblenden
- Eigene Gedanken abschalten

Signale für aktives Zuhören

- Verbal
- Nonverbal
- Ja, so, hm usw.
- Augenkontakt
- Nachfragen
- Kopfnicken
- Kommentieren
- Handbewegungen
- Interpretieren
- Sich leicht nach vorne neigen
- Gefühle ansprechen
- Notizen machen
- Spiegeln

Verbale/ Nonverbale Kommunikation

- Sprache
- Körpersprache
- Wortwahl
- Haltung
- Satzbau
- Gestik
- Sprechtempo
- Pausen
- Mimik
- Betonung/Tonhöhe
- Blickkontakt
- Lautstärke
- Abstand



Unwörter

Wir sind was wir sagen und wir sagen was wir denken!

Unwörter nenne ich Wörter, die die Bedeutung einer Aussage verfälschen, schwächen oder unglaubwürdig machen. Diese Wörter können sogar negative Gedanken, Druck und Widerspruch auslösen. Der Haken daran ist, dass das alles meistens nicht bewusst passiert, sondern nebenbei im Unterbewusstsein abläuft und eine unbewusste Reaktion hervorruft.

Ich habe meine Unwörter in fünf Kategorien unterteilt:

Füllwörter Verallgemeinerungen Konjunktive Weichmacher Abschrecker

Jedes dieser Unwörter bedarf einer individuellen Überprüfung, ob es im verwendeten Zusammenhang Sinn macht oder eben nicht und Sie es deshalb streichen.

Füllwörter

äh - ähm - tja - oder so - eigentlich - vielleicht - eventuell - aber - auch - ja - im Prinzip - allerdings - gegebenenfalls - relativ - möglicherweise - natürlich - typischerweise - grundsätzlich - letztlich - letztendlich - nahezu - ziemlich - in der Regel - schon - Im Begriff sein - statt finden - zum Ausdruck bringen - Kenntnisstand - nach Lage der Dinge ...

Verallgemeinerungen

man - alle - jeder - jede- jedermann - irgendjemand - irgendwer - die Anderen - die Gesellschaft ...

Konjunktive

müsste - hätte - dürfte - könnte - würde - möchte - wäre - sollte - wollte ...
Weichmacher
glauben - versuchen - probieren - nicht - ganz kurz - nebenbei - vielleicht ...

Abschrecker

- Problem
- Sie müssen
- aber
- unbedingt
- sofort
- ich erwarte
- sollen
- Verpflichtung
- Mühe
- langer Weg
- Verantwortung
- Disziplin

