



# Die Kunst des Zuhörens

22.02.2024

Dr. Christine Pütz

[www.christinepuetz.de](http://www.christinepuetz.de)

## Warum lohnt sich Zuhören?

### Echtes Zuhören...

... adressiert das Ur-Bedürfnis, gehört und verstanden zu werden

... gibt uns das Gefühl, respektiert und wertgeschätzt zu werden

... schafft die Grundlage, dass Menschen sich öffnen und reflektieren

... beruhigt und wirkt deeskalierend in Konfliktgesprächen

... **schafft Vertrauen und Bindung**

## Warum zuhören so schwer ist

Wir leben in einer Redekultur

Wir lernen Reden - nicht Zuhören

Unsere Aufmerksamkeitsspanne nimmt ab

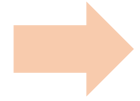
## Trennende Kommunikationsmuster

A word cloud of German terms representing separating communication patterns. The words are arranged in a roughly triangular shape, with the largest word, 'Themenklau', at the center. Other prominent words include 'Bewertungen', 'Ratschläge', and 'Urteile'. Smaller words are scattered around the main terms, including 'Verallgemeinerungen', 'Belehrungen', 'Vergleiche', 'Drohungen', 'Schulduweisungen', 'Unterstellungen', 'Vorwürfe', and 'Unterbrechen'.

Urteile  
Verallgemeinerungen  
Bewertungen  
Unterstellungen  
Belehrungen  
Vergleiche  
Themenklau  
Vorwürfe  
Ratschläge  
Drohungen  
Unterbrechen  
Schulduweisungen

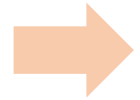
## Empathiekiller

Analyse & Diagnose



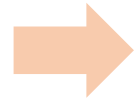
Ich bin in der Bewertung

Beschwichtigung



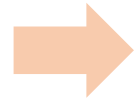
Ich nehme die Gefühle nicht ernst

Ratschlag



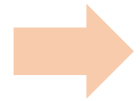
Ich bin schon bei der Lösung

Themenklau



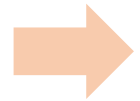
Ich erzähle meine Geschichte

Verbrüderung



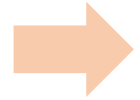
Ich bin in der Verurteilung

Mitleid



Ich bin bei meinem Leid

Interview



Ich bin zu sehr auf der Sachebene

## Wann wir nicht zuhören **wollen**



Ich will dem Gespräch eine andere Richtung geben

Ich habe mir meine Meinung schon gebildet

Ich will über mich und meine Erfahrungen sprechen

Ich denke schon über mein nächstes Argument nach

Ich will widersprechen und Recht behalten

Ich fühle mich angegriffen oder getriggert

Ich bin abgelenkt und ganz nicht bei der Sache

## Wann wir nicht zuhören können

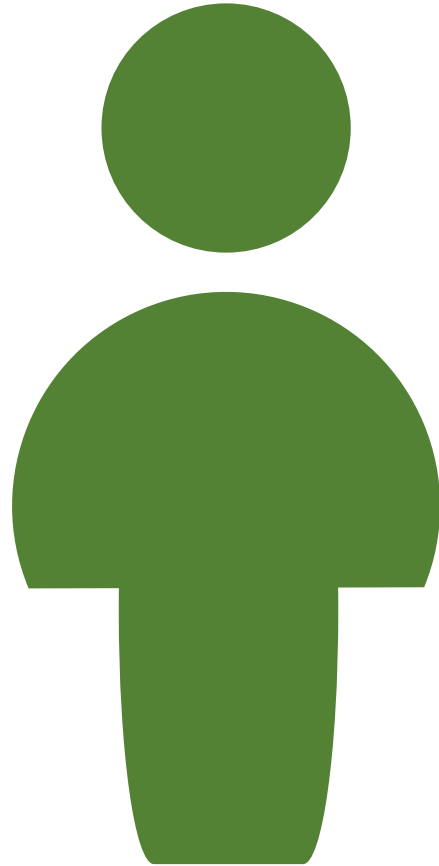


Wenn unser Fokus bei uns liegt -

und nicht bei unserem Gegenüber

**Ohne Fokus funktioniert gutes Zuhören nicht**

## Zuhören ist eine Frage der **Haltung!**



„Ich bin ganz da und höre dir zu“

„Ich nehme dich ernst“

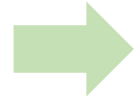
„Ich will dich und deine Perspektive verstehen,  
ohne dich zu bewerten oder zu verurteilen!“

„Es geht jetzt nicht um mich“



## Wie Empathisches Zuhören geht

Ehrliches Interesse



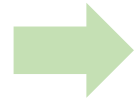
Ich bin offen und aufmerksam

Wertschätzung



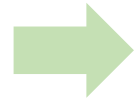
Ich bin respektvoll und auf Augenhöhe

Liebevolle Präsenz



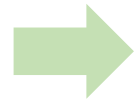
Ich bin urteilsfrei und bewerte nicht

Ohne Absicht



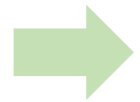
Ich will nichts verändern, lenke nicht ab

Ohne Verantwortung



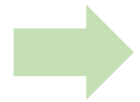
Ich bin nicht für die Lösung verantwortlich

Mitgefühl



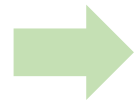
Ich öffne mich für die Gefühle der anderen

Im Kontakt mit mir



Ich bin achtsam mit meinen Gefühlen

Aktives Zuhören



Ich spiegele als innere Haltung - nicht als Technik

# Eisbermodell nach Sigmund Freud

Bewusstes

Sichtbar

Verhalten

Worte

Körpersprache

Taten

Unbewusstes

Unsichtbar

Gefühle

Emotionen  
Stimmungen  
Einstellungen  
Bedürfnisse

Wahrnehmung

Vorstellungen  
Gedanken  
Interpretationen  
Ziele

Wille

Absichten  
Antriebe  
Motive



## Vier-Ohren-Modell (Schulz v. Thun)



Der Drucker ist kaputt

Sender



**Sachebene**

„Der Drucker funktioniert nicht“



**Selbstoffenbarung**

„Das stresst mich, ich muss drucken“



**Beziehungsebene**

„Du kennst dich damit besser“



**Apell**

„Bitte hilf mir“

Empfänger

## Trugschlüsse

„Zuhören  
ist kein menschliches Bedürfnis“



in Verbindung sein aber schon

„Wenn ich dir nicht widerspreche,  
gebe ich dir recht“



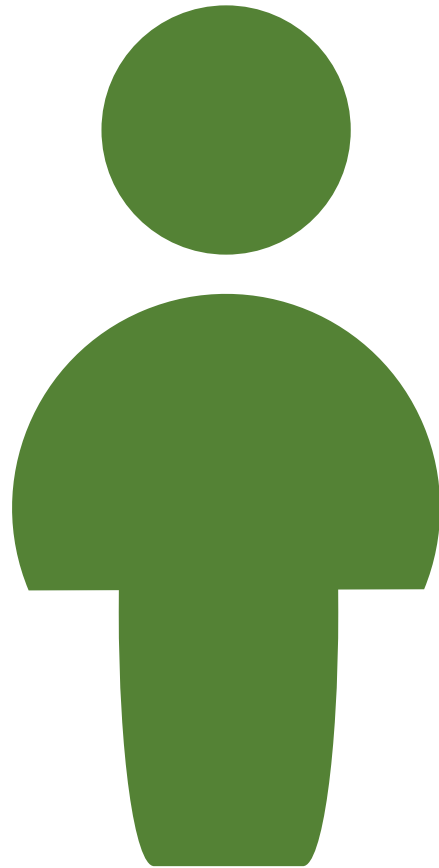
Verstanden  
ist nicht gleich einverstanden

„Emphatisches Zuhören  
ist mir zu „gefühlig“



Einfühlsamkeit  
ist eine innere Haltung

Zuhören ist eine Frage der ...



Bereitschaft

Achtsamkeit

Übung