

Die Kunst des Zuhörens

Diploma Hochschule

09. Juli 2025

Dr. Christine Pütz

[www.klären-und-loesen.de](http://www.klaeren-und-loesen.de)

Warum zuhören so schwer ist

Wir leben in einer Redekultur

Wir lernen Reden - nicht Zuhören

Wir lernen zu senden: überzeugen und Recht haben

In unserer Arbeitswelt wird Reden belohnt

Unsere Aufmerksamkeitsspanne nimmt ab

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 Verbindung**

Trennende Kommunikationsmuster

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

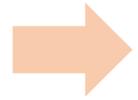
Empathiekiller

Analyse & Diagnose



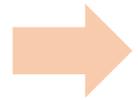
Ich bin in der Bewertung

Beschwichtigung



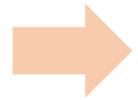
Ich nehme die Gefühle nicht ernst

Ratschlag



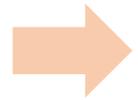
Ich bin schon bei der Lösung

Themenklau



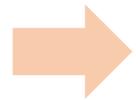
Ich erzähle meine Geschichte

Verbrüderung



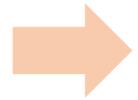
Ich bin in der Verurteilung

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

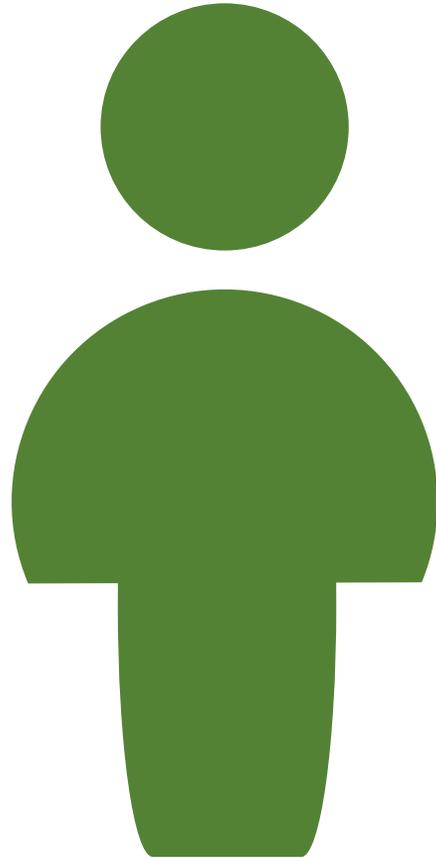


Wenn unser Fokus bei uns liegt -

und nicht bei unserem Gegenüber

**Ohne Fokus auf mein Gegenüber funktioniert gutes
Zuhören nicht**

Zuhören ist eine Frage der **Haltung!**



„Ich bin ganz da und höre dir zu“

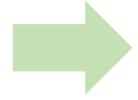
„Ich nehme dich ernst“

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

„Es geht jetzt nicht um mich“

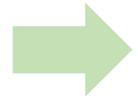
Wie empathisches Zuhören geht – Eine Frage der Haltung

Mit ehrlichem Interesse



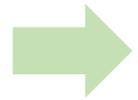
Ich bin offen und aufmerksam

Mit Wertschätzung



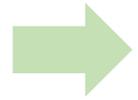
Ich bin respektvoll und auf Augenhöhe

Ohne Urteil



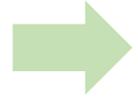
Ich bin urteilsfrei und bewerte nicht

Ohne Absicht



Ich will nichts verändern, lenke nicht ab

Ohne Verantwortung



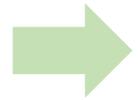
Ich bin nicht für die Lösung verantwortlich

Mit Mitgefühl



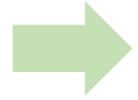
Ich öffne mich für die Gefühle der anderen

Im Kontakt mit mir



Ich bin achtsam auch mit meinen Gefühlen

Mit aktivem Zuhören



Ich spiegele mit der richtigen inneren Haltung

Wie geht aktives Zuhören

Volle Aufmerksamkeit



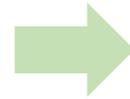
Blickkontakt und nonverbale Signale

Achtsame Körperhaltung



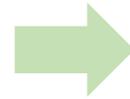
Körperliche Präsenz, Nicken, offene Haltung

Verstehen wollen



Zusammenfassen und Paraphrasieren

Offene Nachfragen



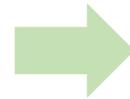
Klärende Fragen für ein tieferes Verständnis

Spiegeln



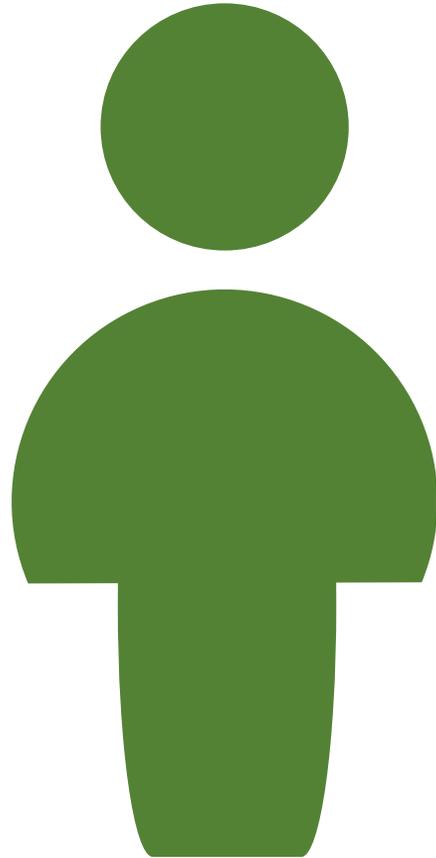
Emotionswahrnehmung und -benennung

Verständnis haben



Ich öffne mich für die Perspektive der anderen

Zuhören ist eine Frage der ...



Bereitschaft

Achtsamkeit

Übung

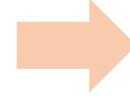
Trugschlüsse

„Zuhören
ist kein menschliches Bedürfnis“



in Verbindung sein aber schon

„Wenn ich dich verstehe und nicht
widerspreche, gebe ich dir recht“



Verstanden
ist nicht gleich einverstanden

„Emphatisches Zuhören
ist mir zu gefühlig“



Einfühlsamkeit
ist eine innere Haltung nicht der
„gefühligen“ Sprache