MODULBESCHREIBUNG

Aktives Zuhören: wirklich verstehen, wenn es darauf ankommt

Adaptives Modul | ~20 min

Nicht der durchschnittliche IQ macht ein Team leistungsfähig, sondern die Art, wie der Austausch im Team läuft. Das belegen Studien von Anita Woolley, die in Science erschienen sind. Aktives Zuhören ist keine Haltung, die man ständig einnehmen muss. Dieses Modul behandelt es als Modus, den man in bewusst gewählten Momenten einschaltet, mit drei konkreten Werkzeugen: sich auf die Art des anderen einstimmen, nachfragen, bis zum „Ja" paraphrasieren. Es zeigt auch, was eine KI, die ein Meeting mitschreibt, nie ersetzen wird.

LERNZIELE

01 Die Momente erkennen, in denen aktives Zuhören gefragt ist: ein heikles Thema, ein schwieriges Gespräch, spürbare Emotionen, eine unbeliebte Entscheidung.

02 Vor einem wichtigen Gespräch ganz präsent werden und sich dann auf die Art des anderen einstimmen, vor Ort wie online.

03 Den anderen 90 Sekunden ohne Unterbrechung sprechen lassen und dann nachfragen, statt sofort eine Lösung anzubieten.

04 Die Gedanken und Gefühle des anderen paraphrasieren, bis er sagt: „Ja, genau so ist es", und das eigene Zuhören dann mit den Ebenen des Zuhörens nach Otto Scharmer vertiefen.

ZIELGRUPPE

Alle, deren Arbeit auf wichtigen Gesprächen beruht: Kundentermine, heikle Meetings, schwierige Gespräche im Team.

- **Voraussetzungen:** keine

ABLAUF DES MODULS

Im Selbststudium, mit Übungen, die sich an die Lernenden anpassen.

1 **Selbsteinschätzung**: zu 9 Dimensionen, um die eigene Praxis einzuschätzen und gezielt zu üben.

2 **Expertenvideo**: von 10 Minuten, mit 3 Pausen zum Nachdenken.

3 **Praxissituationen**: 2 erste Situationen, ausgewählt nach der Selbsteinschätzung, dann 16 weitere zur freien Wahl. Zu jeder Antwort eine Rückmeldung zur Wirkung und eine Anregung, um weiterzukommen.

4 **Vorsatz mit Termin**: ein konkreter Schritt zum Ausprobieren, selbst formuliert oder aus den Vorschlägen gewählt.

5 **Merkblatt zum Herunterladen**: Kernpunkte, Fragen, Vorsatz, persönliche Notizen und Checklisten.

EIN BEISPIEL AUS DEN PRAXISSITUATIONEN

Christelle bucht die Sprecher eines Synchronstudios. Brendan, der die Aufnahmen leitet, ruft sie verärgert an: Der Sprecher, der einen alten Mann synchronisieren soll, hat eine zu junge Stimme. Brendan fügt hinzu: „Sowieso hört mir nie jemand zu, wenn ich sage, was ich brauche." Was antwortet Christelle?

BEWERTUNG UND ABSCHLUSS

Bestehensgrenze: 80 %

In die Punktzahl fließen die Antworten auf die Praxissituationen, der formulierte Vorsatz und gegebenenfalls ergänzende Lernaktivitäten ein. Zum Bestehen sind ein Vorsatz und eine Punktzahl von mindestens 80 % erforderlich.

METHODEN & MODELLE

- Aktives Zuhören nach Carl Rogers & Richard Farson, von Afthonios gegliedert in 3 innere Haltungen (Präsenz, Neugier, Offenheit) und 3 Werkzeuge (Synchronisation, Nachfragen, Paraphrasieren)
- 4 Ebenen des Zuhörens, Theorie U (Otto Scharmer, MIT)
- Synchronisation, angelehnt an Pacing/Mirroring aus dem NLP (Bandler & Grinder)
- Regel der 90 Sekunden ununterbrochener Redezeit – Afthonios-Prinzip

QUELLEN & REFERENZEN

- Anita Woolley et al., Science, 2010: Die kollektive Intelligenz von Teams hängt mit der Verteilung der Redeanteile und mit sozialer Sensibilität zusammen, nicht mit dem durchschnittlichen IQ
- Stephens, Silbert & Hasson (Princeton), PNAS: neuronale Kopplung zwischen Sprecher und Zuhörer, korreliert mit dem gegenseitigen Verständnis
- Otto Scharmer (MIT), Theorie U, 2007: 4 Ebenen des Zuhörens
- Carl Rogers & Richard Farson, „Active Listening", 1957

Ein Modul von Afthonios.com.

Inhalt geprüft am 08.10.2026