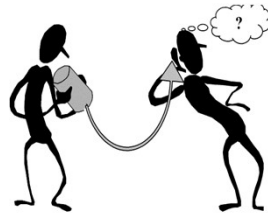


Zwei Highlights der Gesprächsführung: Aktiv zuhören & Feedback äußern



Webinar, 08.06.2020, 9:30-11:00 Uhr



Dr. Peggy Fischer



Bitte halte Deine Vorbereitungsaufgabe bereit.

Ablauf



Technik-Check & Speed-Welcome



1. Erfolgreiche Gesprächsführung

2. Aktiv zuhören: Input und Übung



3. Feedback äußern: Input und Übung

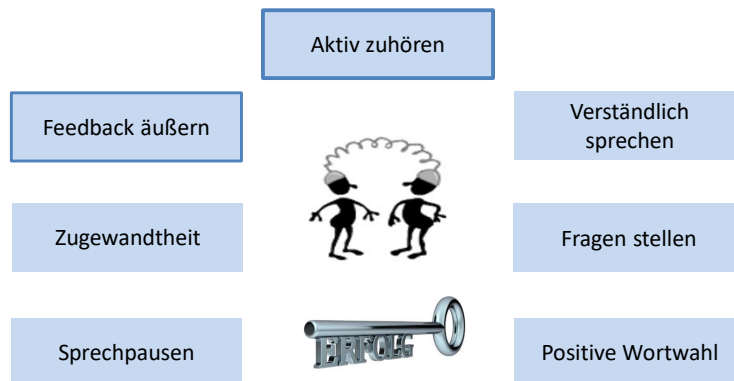


Blitzlicht & Service



1. Erfolgreiche Gesprächsführung

Schlüssel für eine positive Kommunikation auf Sach- und Beziehungsebene:



Dr. Peggy Fischer

3



2. Aktiv zuhören Grundlagen

Reden ist Silber, Zuhören ist Gold.

Wir haben einen Mund zum Reden, aber zwei Ohren zum Zuhören.



Aktives Zuhören:

In die Welt des Gegenübers eintauchen. Heraushören, was die Person sagen will.

Sich selbst dabei zurücknehmen.

Wichtig, denn:

- Du signalisierst deinem Gegenüber Interesse, Verständnis, Nähe, Wertschätzung und ein gleichberechtigtes Miteinander.
- Dein Gegenüber fühlt sich dadurch wahrgenommen und verstanden.

Dr. Peggy Fischer

4



2. Aktiv zuhören

Eure Überlegungen

Frage 1:

Wie geht es dir, wenn du jmd. über eine längere Zeit zuhören sollst?

z.B. einer Professorin in Vorlesung, Kommilitonen bei einem Referat
Wie geduldig/ungeduldig bist du dabei? Wovon hängt das ab?



Frage 2:

Gibt es in deiner Lebensgeschichte eine Person, die besonders gut zuhören kann oder konnte?

Welche Merkmale kennzeichnen das Kommunikationsverhalten dieser Person? Was zeichnet „aktives Zuhören“ aus deiner Sicht aus?

Dr. Peggy Fischer

5



2. Aktiv zuhören

6-Stufen-Modell des Aktiven Zuhörens

(Blickhan, 2015)

STUFEN	ERLÄUTERUNGEN
1. Reine Informationsaufnahme	Blickkontakt, Hinhören (Was?), Schweigen
2. Das Gesagte quittieren bzw. bestätigen	auf Info des GP aufnehmend bzw. zustimmend reagieren
3. Nachfragen, um Gesagtes richtig zu verstehen	Direkt oder indirekt rückfragen
4. Das Gesagte umschreiben	Sinngemäß wiederholen, was GP gesagt hat = Äußerung paraphrasieren
5. Unausgesprochenes ansprechen	Vermutungen zum inneren Erleben des GP äußern = mögliche Gefühle/Gedanken des GP verbalisieren
6. GP noch tiefer verstehen wollen	Ansprechen, was dem GP vermutlich wichtig ist (z.B. Bedürfnisse, Werte, Wünsche, Ziele)

Die Stufen bauen aufeinander auf, wobei sich der Grad der inneren Beteiligung erhöht.

Dr. Peggy Fischer

6



Aktives Zuhören im Gespräch üben

Übung → Dauer: 20 min = [2 Durchläufe](#)

1. **A erzählt etwas zum Studium: Ein Aspekt/Sinnabschnitt, dann Sprechpause!**
 - Was fällt mir im Studium leicht?
 - Wo habe ich Schwierigkeiten?
 - Welche Berufschancen sehe ich?
 2. **B hört dabei aktiv zu und äußert sich nach jedem Sinnabschnitt.**
B gibt sinngemäß wieder, was A gesagt hat.
B spricht auch an, wie sich A vermutlich fühlt.
 3. **A bestätigt oder korrigiert das, was B gesagt hat, und erzählt erst dann weiter.**
„Ja, richtig./Genau.“ oder „Nein, das meinte ich anders: .../ Naja, ich fühle mich eher ...“
- **Schätzt am Ende kurz ein:**
Wie gut gelang es B, A aktiv zuzuhören?

Nach 10 min: Rollentausch

Dr. Peggy Fischer

7



Aktives Zuhören im Gespräch üben

Übung → Dauer: 20 min = [2 Durchläufe](#)

Thema: Eigenes Studium

- | | |
|----|---|
| A: | 1. Aspekt: „Ich studiere X und <u>mir fällt es ziemlich leicht</u> , ...“ |
| B: | „Du hast also keine Schwierigkeiten mit ... Deine Stärken sind ...“ |
| A: | „Ja, richtig.“ oder „Nein, das meinte ich anders: .../ Naja, ich fühle mich eher ...“ |
| A: | 2. Aspekt: „Im Studium <u>fällt es mir hingegen schwer</u> , ...“ |
| B: | „Es fällt dir nicht leicht, dich für Fach X zu motivieren. Und du fühlst dich gestresst, wenn du an die anstehende Prüfung denkst...“ |
| A: | „Ja, genau.“ oder „Nein, das meinte ich anders: .../ Naja, ich fühle mich eher ...“ |
| A: | 3. Aspekt: „Meine <u>Berufschancen</u> sehe ich ...“ |
| B: | „Du schätzt also deine beruflichen Möglichkeiten als sehr gut ein, weil ...“ |
| A: | „Ja, genau.“ oder „Nein, das meinte ich anders: .../ Naja, ich fühle mich eher ...“ |

Dr. Peggy Fischer

8



Feedback äußern

Feedback kann sich inhaltlich an vier Aspekten orientieren.

Fakten

Feedback bezieht sich auf nur auf die Sache.

Verhalten

Feedback bezieht sich auf das Verhalten einer Person oder Gruppe.

Leistung

Feedback bezieht sich auf das Ergebnis einer erbrachten Leistung.

Prozess

Feedback bezieht sich auf das Ergebnis einer erbrachten Leistung UND berücksichtigt den Prozess, in dem dieses Ergebnis entstanden ist.

Dr. Peggy Fischer

9



Feedback äußern

Feedback kann in verschiedenen Qualitäten formuliert werden.

Positiv-lobend	Allgemein + Positiv <ul style="list-style-type: none"> Person bestätigend Selbstwert & Beziehung stärkend 	Spezifisch + Positiv <ul style="list-style-type: none"> Verhalten der Person bestätigend Lernen am Erfolg unterstützend
	Allgemein + Kritisch <ul style="list-style-type: none"> Person kritisierend Selbstwert & Beziehung gefährdend 	Spezifisch + Kritisch <ul style="list-style-type: none"> Verhalten der Person kritisierend Lernen fördernd durch Misserfolg
	Allgemein	Spezifisch

Feedback-Kompass (Handrock, 2008)

Dr. Peggy Fischer

10



Feedback äußern

Grundregeln zum Äußern von Feedback → Ziel: positive Kommunikation fördern

1. Kombiniere allgemeines und spezifisches positives Feedback!
2. Äußere spezifische Kritik sachlich, nachvollziehbar u. verhaltensbezogen.
3. Verzichte auf jegliche allgemeine Kritik!

Handrock, 2008, Feedback-Kompass

1. Sende mehr positive als negative Botschaften!
2. Drücke Wertschätzung kontinuierlich aus!
3. Gib kritisches Feedback konstruktiv!

Cameron, 2013, Positive Leadership

Dr. Peggy Fischer

11



Feedback äußern

Wie kannst du Feedback konstruktiv äußern – positives bzw. kritisches?

3-W-Technik

Wahrnehmung:

Verhalten der Person sachlich beschreiben

Wirkung:

Auswirkungen des Verhaltens beschreiben

Wunsch:

Künftige Verhaltensweisen ansprechen

Drei positive Effekte:

- Der Fokus liegt auf der Lösung.
- Der Selbstwert der Person ist geschützt.
- Die Beziehung bleibt erhalten.

Dr. Peggy Fischer

12



Feedback äußern

Positives Feedback äußern:

3-W-Technik	Szenario: Rückmeldung nach einer Präsentation
Wahrnehmung: Verhalten der Person sachlich beschreiben	„Ich habe in deinem Vortrag beobachtet, dass du sehr eloquent gesprochen hast. Du hast die Fachbegriffe treffend umschrieben und viele Synonyme in deinen Erklärungen verwendet.“
Wirkung: Auswirkungen des Verhaltens beschreiben	Das wirkte auf mich lebendig, souverän und sehr gut durchdacht. Ich habe dir gern zugehört.
Wunsch: Künftige Verhaltensweisen ansprechen	Behalte deine Wortgewandtheit bei. Das ist eine Stärke, die dir im Beruf sicherlich viele Möglichkeiten eröffnen wird.“

Dr. Peggy Fischer

13



Feedback äußern

Kritisches Feedback konstruktiv äußern:

3-W-Technik	Jemand fällt dir im Gespräch immer wieder ins Wort.
Wahrnehmung: Verhalten der Person sachlich beschreiben	„Du fängst an zu reden, während ich noch spreche.“
Wirkung: Auswirkungen des Verhaltens beschreiben	Dieses Verhalten finde ich nicht in Ordnung. / Das stört mich, weil ich mich nicht respektiert fühle. / Mir ist ein höflicher Umgang wichtig. Dazu gehört auch, andere Personen ausreden zu lassen.
Wunsch: Alternative Verhaltensweisen ansprechen	Bitte lass mich den Gedanken zu Ende bringen. Im Anschluss höre ich auch dir zu.“

Dr. Peggy Fischer

14



Übung zum Feedback-Äußern

Geht nacheinander die drei Szenarien durch und diskutiert Eure Arbeitsergebnisse.

Ablauf pro Szenario:

1. Lest alle Euer **destruktives Feedback** vor. Welches hätte in der Realität wahrscheinlich die negativsten Konsequenzen?
2. Lest alle Euer **konstruktives Feedback** vor. Überprüft dabei jeweils: Wurde die 3-W-Technik (Wahrnehmung – Wirkung – Wunsch) angewandt? Könnte noch etwas optimiert werden?
3. Stellt euer **Ergebnis** (ein konstruktives Feedback pro Szenario) im Bereich „Geteilte Notizen“ ein.

Wichtig: Sichert die Notizen, bevor die Arbeitszeit abläuft.

Dauer: 20 min



Literatur

Blickhan, Daniela

Positive Psychologie. Ein Handbuch für die Praxis.

Junfermann-Verlag, Paderborn, 2015.

Schulz von Thun, Friedemann

Miteinander reden. Band 1-4.

Rowohlt Taschenbuch Verlag, Hamburg, 2019.



Nachbereitung



Automatischer Materialversand an Euch durch Career Service:

- Präsentationsfolien inkl. Literatur (PDF)
- Geteilte Notizen

Möchtest du ein Teilnahmezertifikat erhalten?

Sende eine E-Mail an career.service@tu-dresden.de unter Angabe von

- Vor- und Zuname
- Datum des Webinars
- Titel des Webinars



Hier geht's zur Evaluation des Webinars: