

Im Innovationsprozess für

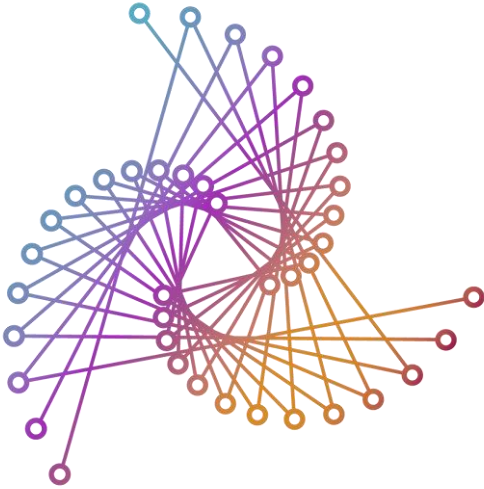
X Situationsanalyse

X Ideengewinnung

X Ideenbewertung und -auswahl

X Ideenumsetzung

X Markteinführung



KURZBESCHREIBUNG

Es wird eine bewusste Gesprächshaltung eingenommen, bei der auf den/die Gegenüber fokussiert wird. Der Inhalt, die Emotionen und das Ungesagte werden erfasst und zurückgespiegelt.

Dadurch wird intensiv auf den Gesprächspartner geachtet. Missverständnisse werden vermieden und es entsteht eine offene, wertschätzende Gesprächsatmosphäre.



ZIEL UND ERGEBNIS

- Es wird ein guter Kontakt und dadurch eine gute Beziehung aufgebaut.
- Man stellt sicher, genau das vom Gegenüber zu erfahren, was man braucht, z.B. Feedback eines potentiellen Kunden.
- Man erfährt mehr als wenn man nur oberflächlich nach Inhalten fragt.



NEBENEFFEKTE

- Sympathie entsteht.
- Der Gesprächspartner hat das Gefühl, das „endlich mal jemand zuhört“. Er wird sich positiv an das Gespräch erinnern.
- Das Gespräch kann Spaß machen.



BETEILIGTE / ROLLEN

- Gesprächsteilnehmer
- Moderator (im Übungskontext)



MATERIAL

- Notizblock
- Stift



INDIKATOREN

Zeitaufwand/ Kosten	Sehr gering	☒	☐	☐	☐	☐	Sehr hoch
Komplexität	Sehr gering	☐	☒	☐	☐	☐	Sehr hoch
Kompetenz	Ohne Vorwissen	☒	☐	☐	☐	☐	Experten-Wissen
Innovationsgrad	Inkrementell	☐	☐	☒	☐	☐	Disruptiv
Offenheit	Closed	☐	☐	☒	☐	☐	Open



VORTEILE

- Intensives und offenes Gespräch
- Passende Fragen und Antworten werden geschaffen.
- Wertschätzende Gesprächskultur wird etabliert.



NACHTEILE

- Bei dominanten Gesprächspartnern Gefahr, dass das Gespräch sehr einseitig wird.
- Gesprächspartner kann irritiert sein von der unüblichen Gesprächsführung.



VORGEHENSWEISE

Übungskontext:

1. Person A und Person B kommen zu einem Gespräch zusammen.
2. Der Moderator stellt eine Gesprächsaufgabe. Diese kann fachfremd sein („erzähle eine Urlaubsgeschichte“) oder fachbezogen sein („was ging auf der letzten Messe schief?“).
3. Person A ist der Zuhörer, Person B der Erzähler.
4. Person A fokussiert auf das Gesagte und auf die Person des Erzählers. Person B berichtet im Rahmen der gestellten Aufgabe (z.B. eine Geschichte aus dem letzten Urlaub).
5. Im Anschluss an die Geschichte gibt Person A das Gehörte wieder:
 - a) Inhalt: Was wurde gesagt? Was waren Schlüsselwörter?
 - b) Emotionen: Welche Gefühle waren zu beobachten? Welche Gefühle hat der Zuhörer selbst erlebt?
 - c) Das Ungesagte: Was steht unausgesprochen zwischen den Zeilen? Was ist die Botschaft hinter der Geschichte?
6. Person B bestätigt und ergänzt ggf.

Arbeitskontext:

Auch im Arbeitskontext kann das Aktive Zuhören eingesetzt werden. Dafür eignen sich besonders klar abgegrenzte Gesprächssituationen mit erkennbarer Zielsetzung, z.B. Feedback-Gespräche, Aussprachen oder auch Kundengespräche.

1. Nach einem Gesprächsbeitrag des Gegenübers kann man sich entscheiden, die geübte Technik einzusetzen. Dabei kommt es auf das Setting und die Teilnehmer an, ob man sich nur auf den Inhalt oder auch die Emotionen und das Ungesagte fokussieren möchte.
2. Die Technik ist einsetzbar nach kürzeren Beiträgen von wenigen Sätzen. Aber auch bei längeren Redebeiträgen kann sie funktionieren. Bei Vielrednern kann man sie ganz aktiv einsetzen: „Ich würde Sie gerne kurz unterbrechen und zusammenfassen, was ich bisher verstanden habe. So stellen wir sicher, dass wir nicht in verschiedene Richtungen denken.“
3. Gerade die inhaltliche Zusammenfassung eignet sich gut, wenn man als Ergebnis der Meetings ein Gesprächs- oder Ergebnisprotokoll anstrebt.
4. Im Alltag kann es an manchen Stellen helfen, sich auf das Aktive Zuhören zu beschränken und ganz bewusst keine Ratschläge zu erteilen.



QUELLEN UND WEITERFÜHRENDES



METHODENEXPERTEN

TIM-Team