



Aktiv zuhören im Gästekontakt

Mit dem Vier-Ohren-Modell Missverständnisse vermeiden

Gute Gastfreundschaft beginnt beim Zuhören – lange bevor die erste Lösung angeboten wird. Aussagen von Gästen haben oft mehrere Ebenen gleichzeitig: eine Sachinformation, eine Beziehungsbotschaft, eine Selbstoffenbarung und einen Appell. Diese Checkliste hilft, diese Ebenen bewusst wahrzunehmen und angemessen zu reagieren.

Wahrnehmen

Bevor reagiert wird, lohnt sich ein bewusster Moment des genauen Hinhörens.

- ☐ **Sach-, Beziehungs-, Selbstkundgabe- und Appellebene wurden erkannt**
Beispiel: „Es ist kalt hier“ kann auch ein Appell sein, das Fenster zu schließen.
- ☐ **Die eigene Interpretation wurde von der reinen Sachaussage unterschieden**
Nachfragen statt automatisch die naheliegendste Deutung anzunehmen.
- ☐ **Die Emotion hinter der Aussage wurde benannt oder gespiegelt**
„Das klingt frustrierend für Sie“ öffnet oft mehr als eine schnelle Lösung.

Reagieren

Die Art der Reaktion entscheidet, ob sich der Gast wirklich gehört fühlt.

- ☐ **Blickkontakt und offene Körperhaltung wurden eingehalten**
Auch am Empfang oder in Eile bewusst kurz innehalten.
- ☐ **Es wurde nachgefragt statt vorschnell Annahmen zu treffen**
Eine offene Frage klärt oft schneller als mehrere Vermutungen.
- ☐ **Pausen wurden ausgehalten, ohne sofort zu antworten**
Stille gibt dem Gast Raum, den eigentlichen Punkt zu Ende zu formulieren.
- ☐ **Das Gehörte wurde zur Bestätigung zusammengefasst**
So werden Missverständnisse direkt sichtbar und können geklärt werden.

PRAXISTIPP

Üben Sie das Vier-Ohren-Modell gelegentlich bewusst im Team an harmlosen Alltagssätzen – das schärft den Blick auch für echte Gästesituationen.



Weitere kostenlose Downloads

Alle Leitfäden und Checklisten auf einen Blick: QR-Code scannen oder jmk-beratung.de/download besuchen.

Rechtlicher Hinweis: Diese Checkliste wurde nach bestem Wissen und Gewissen erstellt und dient der praktischen Orientierung für die Arbeit in christlichen Gästehäusern. Sie erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit, ersetzt keine Rechts-, Steuer- oder Fachberatung im Einzelfall und begründet keine Gewähr für Richtigkeit, Vollständigkeit oder Aktualität der Angaben. Für Entscheidungen, die auf dieser Grundlage getroffen werden, wird keine Haftung übernommen.

© Jens-Martin Krieg · Gruppenhausberatung / JMK-Beratung

Stand: 11.08.2026