
Sieben Schritte zum aktiven Zuhören

Übung: Im Labyrinth

Sieben Schritte zum aktiven Zuhören	
1. PARAPHRASIEREN	Erläuterung Eine Aussage mit den eigenen Worten wiederholen, bspw. „Ihr Sohn hatte immer gute Laune, auch wenn es ihm nicht gut ging.“
2. ZUSAMMENFASSEN	Ein kurzes Fazit aus den wesentlichen Inhalten des Gehörten ziehen, um die Botschaft möglichst gut zu entschlüsseln, bspw. „Sie denken jeden Tag an Ihren Sohn und vermissen ihn sehr.“
3. VERBALISIEREN	Die Gefühle des Gesprächspartners widerspiegeln, bspw. „Als Ihr Enkel gestern einfach so vorbeikam, da haben Sie sich richtig gefreut.“
4. NACHFRAGEN	Nach Details oder Erwartungen fragen, bspw. „Was wünschen Sie sich von Ihrem Enkel?“
5. UNKLARHEITEN BESEITIGEN	Nachfragen, wenn man etwas nicht verstanden hat oder es nicht einordnen kann, bspw. „Sie haben ja mehrere Enkel. War das der Nils, der Sie so gerne besucht oder der Jonas?“
6. WEITERFÜHREN	Das Gespräch in Bewegung halten und Anreize zur Fortführung schaffen, bspw. „...und was macht er jetzt als frisch gebackener Azubi?“
7. ABWÄGEN	Herausfinden, worauf der Gesprächspartner besonderen Wert legt, was ihm wichtig ist, bspw. „Wie finden Sie es, dass er jetzt eine Ausbildung macht oder sollte er lieber studieren?“