



Techniken des Aktiven Zuhörens

•Paraphrasieren: das Gesagte in eigenen Worten wiedergeben, ohne zu interpretieren; kein lenkendes Eingreifen, Schwerpunkt liegt auf den Gesprächsinhalten.

Funktion: Vergewisserung „Habe ich mein Gegenüber in der Sache richtig verstanden?“.

Schritte der Umsetzung: Zuhören und im Geist wiederholen: „Was hat mein Gegenüber gesagt?“

Identifikation des inhaltlichen Teils: „Welche Situation, Person, Sache und/oder Idee wird in der Mitteilung angesprochen?“

Sinngemäße Zusammenfassung der Inhalte: nur zentrale Gedanken – keine Nebensächlichkeiten, am Thema bleiben.

Kernaussagen werden zurückgemeldet, zusammengefasst und gebündelt mit dem Ziel: „Habe ich Sie so richtig verstanden?“

•Spiegeln: Beim Spiegeln wird die Botschaft wiederholt: Mit etwas anderen Worten, einem ähnlichen Tonfall und der abschließenden Frage, ob man die Botschaft richtig verstanden hat.

•Verbalisieren: Diese Gesprächstechnik ähnelt dem Paraphrasieren, bedeutet aber zusätzlich emotionale Aspekte und Unausgesprochenes in Worte zu fassen. Achten Sie auf die Gefühlsäußerungen, die durch die Wahl der Worte und die Stimmlage zum Ausdruck gebracht werden. Verbalisieren ist besonders bei emotionalen Erlebnisgehalten sowie bei diffusen oder zwiespältigen Gefühlen gefragt. Gefühle hinter Äußerungen wahrnehmen, vom Standpunkt des anderen her verstehen sowie Gefühle treffend wiedergeben, gehört zum verbalisieren.