

Gesagt
ist noch nicht
Gehört
ist noch nicht
Verstanden
ist noch nicht
Einverstanden
ist noch nicht
Gemacht
ist noch lange nicht
Richtig gemacht

Die Konsequenz: Aktives Zuhören!

- Zuhören und Inhalte und Gefühle ohne Wertung wiedergeben:
„Habe ich das richtig verstanden? ...Sie sind der Meinung,
dass...Sie fühlen sich falsch verstanden...“
- Blickkontakt
- Konzentration
- Zugewandte Körperhaltung
- Kurze Zusammenfassung des Gehörten mit eigenen Worten
- Keine Beurteilungen
- Lösungsvorschläge nicht zu früh einbringen, zuerst Situation vollständig erfassen
- Interesse zeigen, nachfragen: „Was haben Sie dabei empfunden?“
- Gespräch abrunden: Wie ist es gelaufen?