**Aktives Zuhören**

Eine erste Voraussetzung für das Gelingen von Kommunikation ist, dass wir versuchen, einander zu verstehen.

* **Zuhören und Schweigen**Hören Sei also genau zu, schweigen Sie dabei, aber halten Sie Augenkontakt.
* **Ermutigungsreaktionen und Echoantworten**

Auch die Wiederholung kurzer Begriffe und Sätze (=Echoantworten) ist von Vorteil.

* **Klärung und Umschreibung des Gehörten**Geben Sie mit eigenen Worten wieder, was Sie gehört haben.
* **Zusammenfassen längerer Ausführungen**

Wenn in einem Gespräch viele Details ungeordnet berichtet werden, ist es sinnvoll, diese zusammenzufassen. So geben Sie Ihrer Gesprächspartnerin/Ihrem Gesprächspartner die Möglichkeit, fehlende Informationen zu ergänzen und Missverständnisse aufzuklären.