



[Öffnen Sie das Buch mit Lerninhalten, Übungen und Lernaufgaben. Das Inhaltsverzeichnis finden Sie im Buch rechts oben.](#)

#### Beschreibung

- Prävention und Deeskalation
- Wertequadrat
- Kommunikation im Konfliktmanagement

### 3. Kommunikation im Konfliktmanagement

#### 3.1. Aktives Zuhören

Aktives Zuhören bedeutet weit mehr als nur das akustische Aufnehmen von Informationen.

Es zeigt Interesse am Gegenüber UND am Gesprächsinhalt, fördert das Vertrauen und das gegenseitige Verständnis.

Technik	Anwendung
Türöffner	<ul style="list-style-type: none"> <li>• „Danke, dass Sie sich die Zeit nehmen!“</li> <li>• „Schön, dass wir miteinander sprechen.“</li> </ul>
Signale der Aufmerksamkeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zugewandte Körperhaltung</li> <li>• Kopfnicken</li> <li>• Offene Mimik</li> </ul>
Paraphrasieren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• „Ich wiederhole mit eigenen Worten...“</li> <li>• „Sie sagten gerade...“</li> </ul>
Nachfragen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• „Verstehe ich richtig...?“</li> <li>• „Meinen Sie das so...?“</li> </ul>
Nonverbale Eindrücke ansprechen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• „Sie sagten, Sie seien zufrieden. Ihre Körpersprache hat mir aber einen anderen Eindruck vermittelt.“</li> <li>• „Das scheint Sie zu freuen?!“</li> </ul>

**Wichtig:** Die Grenze des Aktiven Zuhörens ist erreicht, wenn das Gegenüber keine entsprechende Werthaltung zeigt und zum Beispiel Beldeidigungen ausspricht.

#### Lernaufgaben

- Was sind die sechs Elemente des Aktiven Zuhörens?
- Analysieren Sie Ihr persönliches Zuhörverhalten: Welche der sechs Elemente gelingen Ihnen leichter bzw. weniger leicht in der Umsetzung?
- Was sind Ihre persönlichen „Schwachpunkte“ als aktiver Zuhörer\*in?

- Woran machen Sie persönlich fest, dass Ihnen gut zugehört wurde? Was leiten Sie für Ihr persönliches „Zuhörverhalten“ daraus ab?