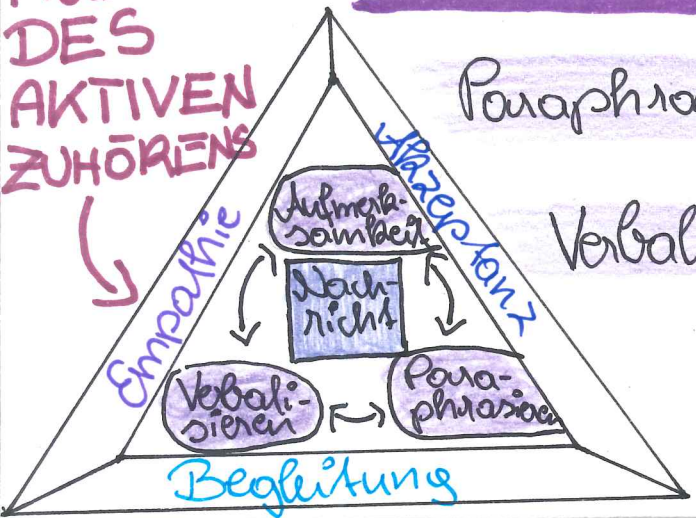


Aktives Zuhören

MODELL DES AKTIVEN ZUHÖRENS



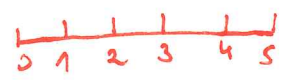
Paraphrasieren... den Sachinhalt mit eigenen Worten ohne Interpretation wiedergeben

Verbalisieren... mit eigenen Worten die Gefühle d. Gesprächspartners wiedergeben

KOMMUNIKATIONSQUADRAT



TECHNIKEN ZUM AKTIVEN ZUHÖREN

1. Paraphrasieren
2. Spiegeln od. Verbalisieren
3. Zusammenfassen
4. Fragen stellen
5. Umformulieren - Reformulieren
6. Klären - Konkretisieren
7. Weiterführen - Gedanken i.d. Zukunft zulassen
8. Skalen 

Sachinformation... worüber ich informiere

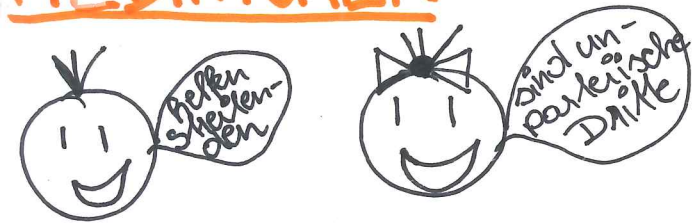
Selbstkundgabe... was ich von mir zu erkennen gebe

Beziehungshinweis... was ich von dir halte u. wie ich zu dir stehe

Appell... was ich bei dir erreichen möchte

MEDIATOREN

STREITENDE

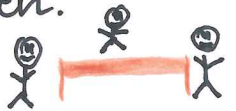


SCHRITTE DES VERFAHRENS

Mediation

1. Vorphase

Konfliktparteien müssen bereit sein, an einen Tisch zu kommen.



2. Mediation

↳ Einleitung / Erstgespräch

↳ Sichtweisen darlegen / Themensammlung

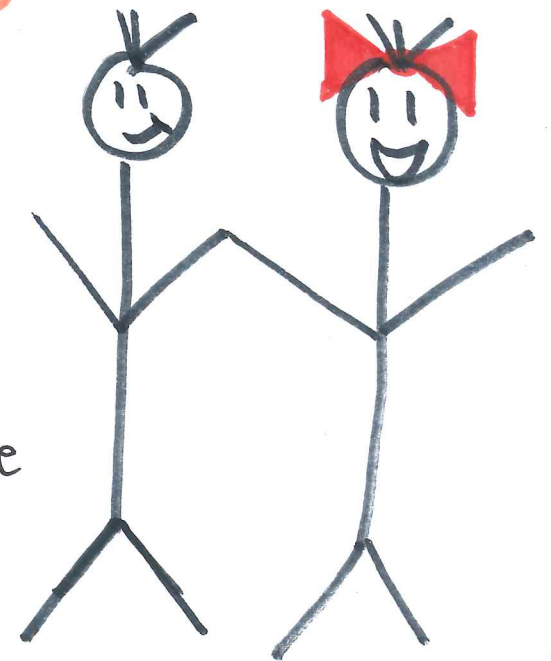
↳ Konflikterhellung: Gefühle, Interessen, Bedürfnisse, Hintergründe

↳ Problemlösungen (Kreativ) sammeln u. auswählen

↳ (Schriftliche) Vereinbarung

3. Umsetzungsphase

Überprüfen d. Einigung u. eventuelles Nachbessern d. Vereinbarung

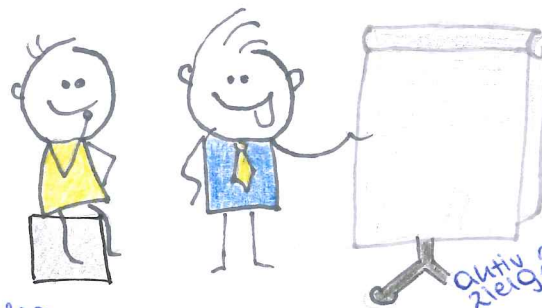


ein Verfahren zur Konfliktlösung
wortwörtlich: Vermittlung

Beratungsgespräche

Zeitschriften
↑
Fachwissen haben und aktuell halten

Vorträge
↑
Internet
↑
Zeitungen



Beratungssituation gestalten

- Einstieg sehr wichtig
- vertrauensvolles, angenehmes Klima herstellen
- heller, freundlicher Raum
- nette Begrüßung
- beratende Person soll sich wohlfühlen und Hemmschwelle senken

Beratungsprozess steuern

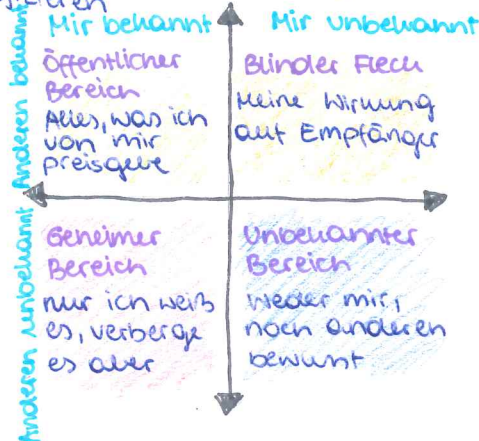
- aktiv steuern & zielgerichtet arbeiten
- lösungsorientiertes Gespräch
- Berater/in Fokus beibehalten
- Stichwörter (ev. Mind Map)
- Augen = Kontakt

Kommunikationstools einsetzen

- aktives Zuhören
- Spiegeln
- bestimmte Fragetechniken
- Paraphrasieren

Sich selbst kennen und für sich sorgen

- wichtig, um eigene Werte und Ziele nicht auf Gegenüber zu projizieren
- schützt vor falscher Beratung
- Inter-/Supervision, Janari-Fenster



Lebensrealitäten erfassen

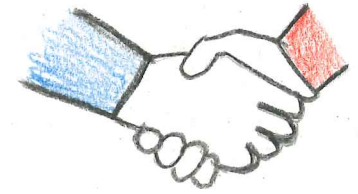
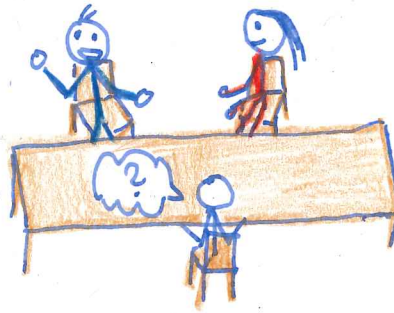
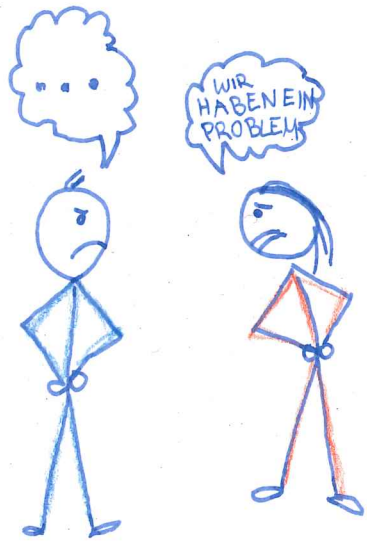
- Rahmenbedingungen klären, die für oder gegen eine Entscheidung sprechen könnten
- Berater/in soll gegenüber einfühlsam und fragend mit Realität konfrontieren

Kooperieren und Konfrontieren

- Berater/innen können nicht alles wissen - keine Schande

- wichtig, Netzwerke zu pflegen & Menschen / Institutionen zu haben, die man zu Rate ziehen kann / verweisen kann





- Vermittlung durch unparteiische Dritte
- Einbeziehung der Konfliktparteien
- informelle / außergerichtliche Ebene
- freiwillige Teilnahme
- selbstbestimmtes und konsensorientiertes Gespräch

MEDIATION

Vorphase

- Konfliktparteien müssen Konflikt erkennen
- bereit sein daran zu arbeiten.

Mediation

- Einleitung
- Sichtweisen darlegen
- Konflikterhellung: Gefühle, Interessen, Bedürfnisse, Hintergründe
- Problemlösungen (kreativ) sammeln und auswählen
- (schriftliche) Vereinbarung

Umsetzungsphase

- Überprüfen der Einigung
- ev. Nachbessern der Vereinbarung



Die Teile der GFK:

- ↳ sich mit Hilfe der vier Komponenten ehrlich ausdrücken.
- ↳ mit Hilfe der vier Komponenten empathisch zuhören.

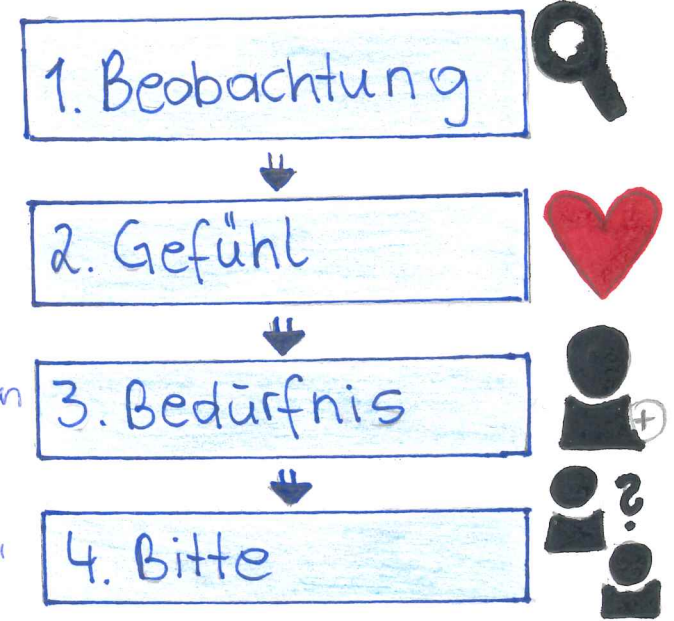
Ziele:

- mit Mitmenschen so in Kontakt zu kommen, dass sich unser Einfühlungsvermögen entfaltet.
- vertieft persönliche Beziehungen
- baut bessere Kontakte am Arbeitsplatz auf



- = ist eine Art des Umgangs miteinander, die den Kommunikationsfluss erleichtert.
- Der Fokus liegt auf Werten und Bedürfnissen von uns Menschen.
- Wir werden zu einem Sprachgebrauch angeregt, der Wohlwollen stärkt.

Die 4 Komponenten



Eine Sprache des Lebens!