

Fachinstitut für Mediation und außergerichtliche Konfliktbeilegung

Online-Vortrag LIVE: Die Kunst des aktiven Zuhörens in der Mediation sowie in der anwaltlichen Kommunikation und Verhandlung (284109)

Paraphrasierung / Loop of Understanding

27. Mai 2024, 10.00 – 12.45 Uhr

Live-Übertragung im DAI eLearning Center

Referent:

Andrej Marc Gabler, Vors. Richter am Schleswig-Holsteinischen Oberlandesgericht

Gliederung

I. Die Bedeutung von Kommunikation in der Konfliktentstehung und Konfliktlösung

1. Konfliktentstehung durch Kommunikation
 - a) Missverständnisse
 - b) Ablenkung
 - c) Kognitive Verzerrung
2. Konfliktlösung durch Kommunikation
 - a) Sicherheit hinsichtlich der Gesprächsinhalte
 - b) Wahrnehmung defizitärer Bedürfnisse
 - c) Erzeugung von Verständnis

II. Aktives Zuhören durch Paraphrasierung/ „Loop of Understanding“ (Grundlage: Klientenzentrierte Gesprächsführung nach Carl Rogers)

1. Einführung
2. Zuhören vs. Verstehen
3. Die 7-plus/minus-2-Regel
4. Die Bedürfnispyramide (M. Maslow, USA) und ihre Bedeutung für Kommunikation und Konflikt
5. Kongruenz, Wertschätzung und Empathie
6. Fragetechniken
7. Die einzelnen Paraphrasierungs-/Loop-Techniken und ihre Anwendung

- a) Zusammenfassen
- b) Strukturieren
- c) Akzentuieren
- d) Erweitern
- e) Deeskalieren
- f) Fokussieren (Emotionen)

III. Zusammenfassung