KOMMUNIKATION & GESPRÄCHSFÜHRUNG

Aktives Zuhören in der Pflege: Haltung, Techniken und Beispiele

FACHLICH GEPRÜFT 17.11.2026

> MERKE
> Beim aktiven Zuhören geht es nicht darum, sofort eine Lösung zu finden. Es geht darum, zu verstehen und zu zeigen, dass du verstanden hast.

Kurz zusammengefasst

- Grundlage ist die Haltung nach Rogers: Empathie, Akzeptanz und Echtheit.
- Paraphrasieren gibt den Inhalt wieder, Verbalisieren spricht das Gefühl an.
- Offene und klärende Fragen helfen, Zusammenfassen gibt Struktur.
- Zuwendung, Blickkontakt und ausgehaltene Pausen sind Teil des Zuhörens.
- Keine vorschnellen Ratschläge, kein Bagatellisieren, keine Unterstellungen.

Typische Fehler und Prüfungsfallen

- **Sofort Ratschläge geben:** „Da müssen Sie einfach …“ übergeht das Gefühl des anderen.
- **Bagatellisieren:** „Das wird schon wieder“ oder „Andere haben es viel schwerer“ zeigt, dass du das Problem nicht ernst nimmst.
- **Papageienhaftes Wiederholen:** Wer jeden Satz wörtlich zurückgibt, wirkt mechanisch. Paraphrasieren heißt, in eigenen Worten.
- **Gefühle unterstellen:** „Sie sind wütend“ klingt wie ein Urteil. Besser: „Ich habe den Eindruck, Sie ärgern sich.“
- **Von sich selbst erzählen:** „Das kenne ich, bei mir war es so …“ lenkt das Gespräch auf dich.
- **Ausfragen:** Viele geschlossene Fragen hintereinander lassen keinen Raum zum Erzählen.
- **Zuhören nebenbei:** Wer dabei dokumentiert oder aufs Telefon schaut, sendet nonverbal die Botschaft: Ich habe keine Zeit.
- **Aktives Zuhören, wo eine Auskunft gefragt ist:** Fragt jemand nur, wann das Essen kommt, braucht er eine Antwort, kein Spiegeln.

GANZER BEITRAG · ERKLÄRUNGEN · QUELLEN

stationsfuchs.de/blog/aktives-zuhoeren

Kostenlos lernen ohne Anmeldung: Quiz, Laborwerte, Pflegeplanung und mehr auf stationsfuchs.de

Lernhilfe für die Ausbildung. Ersetzt keine Leitlinie, keinen Standard und keine ärztliche Anordnung.
Darf frei kopiert, gedruckt und weitergegeben werden. Nicht verändern, nicht verkaufen. © Meshor GmbH