

Anleitung**3 Aktives Zuhören**

Aktives Zuhören hilft dabei, Gespräche wertschätzend und verständnisvoll zu führen. Es sorgt dafür, dass sich Gesprächspartner ernst genommen fühlen und fördert eine vertrauensvolle Atmosphäre. Besonders in der Benevolatskoordination kann es helfen, Bedürfnisse von Ehrenamtlichen besser zu verstehen und Konflikte zu vermeiden.

Anleitung: So funktioniert aktives Zuhören**1. Zuhören ohne zu unterbrechen**

Lass die andere Person ausreden.

Zeige durch Nicken, Blickkontakt oder kurze Bestätigungen („Mhm“, „Ich verstehe“), dass du zuhörst.

2. Gesagtes in eigenen Worten wiedergeben

Beispiel: „Wenn ich dich richtig verstehe, dann möchtest du ...“

So zeigst du, dass du das Gesagte erfasst hast und Missverständnisse vermeidest.

3. Offene Fragen stellen

„Kannst du mir mehr darüber erzählen?“

„Was genau meinst du damit?“

Das zeigt echtes Interesse und ermutigt dein Gegenüber, weiterzusprechen.

4. Emotionen spiegeln

„Das klingt, als wärst du frustriert darüber.“

„Ich merke, dass dir das Thema wichtig ist.“

Dadurch fühlt sich dein Gegenüber verstanden.

5. Zusammenfassen und nachfragen

„Also, du wünschst dir mehr Unterstützung bei ... Stimmt das so?“

Das hilft, Klarheit zu schaffen und Lösungen zu finden.

6. Lösung oder nächste Schritte besprechen

„Wie können wir das gemeinsam angehen?“

„Was wäre für dich eine gute Lösung?“

So bleibt das Gespräch konstruktiv und lösungsorientiert.

No-Gos: Das solltest du vermeiden

Unterbrechen oder vorschnell Ratschläge geben

Lass dein Gegenüber erst ausreden, bevor du eigene Gedanken einbringst.

Bewerten oder abwerten

Vermeide Aussagen wie „Das ist doch nicht so schlimm“ oder „Das sehe ich anders“.

Von dir selbst erzählen, statt zuzuhören

Halte den Fokus auf dein Gegenüber, statt eigene Erlebnisse in den Vordergrund zu stellen.

Gefühle ignorieren oder herunterspielen

Nimm Emotionen ernst und erkenne sie an, statt sie zu übergehen.
