



GUT ZUHÖREN KÖNNEN

- **Vermeide Ablenkungen.** Schau der anderen Person in die Augen und leg das Telefon weg.
- **Mach langsam.** Unser Gehirn verarbeitet Gedanken viermal schneller als das gesprochene Wort. Es ist einfach, in einem Gespräch vorzugreifen, die Lücken mit Vermutungen zu füllen und sich bereits die Antwort zurechtzulegen. Widerstehe diesem Drang. Fokussiere dich auf das, was wirklich gesagt wird.
- **Unterbrich nicht.** Nimm dir die Zeit, um die ganze Geschichte zu hören.
- **Bleib offen.** Nimm nicht an, dass du bereits weißt, was die Person beschäftigt. Menschen werden dich überraschen.
- **Fische nicht nach Antworten.** Vermeide leitende Fragen wie: «Findest du nicht auch, dass ...»
- **Sei empathisch.** Manchmal müssen sich Leute einfach Luft machen. Hindere sie nicht daran. Deine unmittelbare Aufgabe ist es, ihnen zuzuhören und nicht über sie zu urteilen.
- **Zeige, dass du sie gehört hast.** Reagiere, frage nach und wiederhole, was du verstanden hast. Frage nach, wenn du etwas nicht verstanden hast.
- **Finde Gemeinsamkeiten.** Du musst nicht mit jedem Punkt übereinstimmen, aber suche nach den Schnittmengen. Zeige Respekt für andere Ansichten.
- **Habe nicht das Gefühl, etwas verkaufen zu müssen.** EinE OrganizerIn ist keinE VerkäuferIn. Versuch die Sichtweise der anderen Person kennenzulernen und gemeinsam etwas Neues zu entwickeln.

Hier ein paar Orientierungshilfen für ein erfolgreiches Gespräch (oder eine Reihe von Gesprächen)

