

AKTIVES ZUHÖREN NONVERBAL

- Kopfnicken
- Offene Körperhaltung
- Zugewandtheit

AKTIVES ZUHÖREN-VERBAL

- **Das Gesagte mit eigenen Worten wiederholen** „Du sagst, dass...“ „Du meinst, dass...“
- **Die Gefühle benennen und spiegeln** „...und das hat dich geärgert“
- **Nachfragen** „Das habe ich noch nicht ganz verstanden“
- **Das Gesagte kurz zusammenfassen** „Es geht also, wenn ich das richtig verstehe, um...“
- **Unklare Angaben klären** „Du hast gesagt, später – war das noch am selben Tag?“
- **Mit kleinen Aussagen weiterführen** „Und dann?“
- **Das Gesagte abwägen** „War die Veröffentlichung des Fotos schlimmer für dich oder der Vertrauensbruch?“

TÜRÖFFNER-BEISPIELE

Wie kann ein/e Berater/in Mut machen und Vertrauen schaffen?

Welche Anregungen sind noch möglich?

„Möchtest du darüber sprechen?“

„Magst du uns erzählen, was dich bewegt?“

„Das interessiert mich jetzt“

„Das hört sich an, als ob dich das stark berührt?“

BERATUNGSCHEMMER-BEISPIELE

Im Beratungsgespräch ist es wichtig, auf Formulierungen ganz genau zu achten.

Hier sind Beispiele von „No-Gos“ genannt, die bei der Beratung vermieden werden können

▶ **Problem nicht ernstnehmen oder herunterspielen.**

„Stell dich mal nicht so an, das ist doch noch gar nichts“

▶ **Sofortiges Anbieten von Lösungen**

„Du blockierst den und gehst dann sofort zum/zur Klassenlehrer/in und erzählst, was passiert ist“

▶ **Von sich reden und Lebensweisheiten zum Besten geben**

„Ja das kenn. Also bei mir...“

▶ **Den Ratsuchenden überreden und Lösungen befehlen**

„Wenn du das jetzt nicht machst, bist du selber schuld“,

„Ist doch klar, was du jetzt zu tun hast“

▶ **Die Situation sofort bewerten und Gegenbehauptungen aufstellen**

„Das muss ja besonders schlimm sein“

„Nee,damit liegt du eindeutig falsch“

▶ **Ungefragt Ursachen aufzeigen bzw. Hintergründe deuten**

„Das liegt daran, dass ihr euch gestritten habt“