

KV 1 Gutes Zuhören und gute Gesprächsführung

Ohne Sprache

- Zeige dem Gesprächspartner die volle Aufmerksamkeit.
- Lass dich nicht ablenken.
- Halte Blickkontakt zu dem Gesprächspartner.
- Zeige einen konzentrierten Gesichtsausdruck.
- Zeige deinem Gesprächspartner, dass du genau zuhörst.
- Nicke ihm während des Zuhörens hin und wieder freundlich zu.
- Signalisiere ihm dein Verständnis oder deine Zustimmung durch Laute (ja, hm, aha).
- Achte auf die Körpersprache deines Gesprächspartners.

Mit Sprache

- Unterbrich deinen Gesprächspartner nicht.
- Sei geduldig.
- Gib ihm mit deinen Worten eine Rückmeldung zu dem, was er gesagt hat.
- Trage dazu bei, dass sich der Gesprächspartner wohlfühlt.
- Stelle dem Gesprächspartner Fragen zu dem, was er gesagt hat.
- Sei respektvoll mit deiner Kritik und sage ihm freundlich, wenn du anderer Meinung bist.
- Beleidige deinen Gesprächspartner nicht.
- Versuche vorsichtig, das Gespräch immer ruhig ablaufen zu lassen.
- Halte dein Temperament unter Kontrolle.
- Gib dem Gesprächspartner eine Chance, eine Lösung zu finden oder seine Meinung zu ändern.
- Versuche, dich in die Situation deines Gesprächspartners hineinzufühlen.



KV 2 Beispielsätze für Rückmeldungen

	Verhalten	Satzanfänge	Rückmeldung
1	Rückmeldung zum Gehörten	„Wenn ich dich richtig verstanden habe, dann ...“ „Ich höre dabei heraus, dass du ...“ „Ich bin mir nicht sicher, ob du meinst, dass ...“	
2	Nachfragen	„Was macht dich am meisten unzufrieden?“ „Was wäre dir am liebsten?“ „Was daran stört dich am meisten?“ „Wovor fürchtest du am meisten?“	
3	Widerspruch	„Das sehe ich aber anders, nämlich ...“ „Was du gesagt hast, kann ich nicht glauben. Ich denke eher, ...“	
4	Begründung	„Ich frage dich das, weil ...“ „Mich interessiert deine Antwort, weil ...“ „Mir ist diese Frage in den Sinn gekommen, weil ...“	
5	Beruhigung	„Mir kommt gerade eine Idee. Möchtest du sie hören?“ „Darf ich dir einmal eine Frage stellen?“ „Möchtest du wissen, wie ich darüber denke?“	
6	Anbieten einer Lösung	„Und jetzt fragst du dich, was du am besten unternehmen könntest?“ „Und du hast dir schon Gedanken über eine Lösung gemacht?“	
7	Hineinfühlen in den anderen	„Du bist jetzt richtig wütend. Da fühlst du dich hilflos.“ „Das bereitet dir nun große Sorgen.“ „Das ärgert dich jetzt. Dir geht es ganz schlecht.“	