

Checkliste: Kommunikationsverhalten in Gesprächen

Aktives Zuhören

- Ausreden lassen
- Kurzbestätigungen („Ja, ... hm, ...“)
- Ggf. zum Verständnis nachfragen
- Paraphrasieren (das Gesagte in eigenen Worten wiederholen)
- Verbalisieren (verbales Eingehen auf die Gefühlsebene „Sie fühlen sich missverstanden ...“)
- Körperhaltung und Blickkontakt

Responsives Gesprächsverhalten

- Auf das Gesagte des Gegenübers eingehen, Fähigkeit der Selbstreflexion und des Umgang mit Kritik)

Fragetechniken

- Geschlossene Fragen, Offene Fragen, Alternativfragen ...

Beziehungsebene

- Wie stehen Gesprächspartner zueinander?
- Kontakt durch Respekt, Akzeptanz, Interesse?
- „Rapport“

Feedback geben / ICH-Botschaften

- (beschreiben) Eigene Beobachtung beschreiben (ich habe beobachtet ...)
- (bewerten) die Reaktion/das Gefühl, welches das Verhalten hervorruft (was bewirkt das bei mir?)
- (Konsequenz) mögliche oder tatsächliche Folgen
- Verbesserungsvorschlag / gewünschtes Verhalten beschreiben

Verständliche, klare und motivierende, wertschätzende Ausdrucksweise

(mit Begründungen?)

Verteilung der Gesprächsanteile?

- Wer redet wie viel?

Lösungsorientierte Gesprächsführung?

- Auf Probleme / Fehler in der Vergangenheit fokussiert?
- Schuldzuweisungen?
- Oder: Orientiert auf Stärken, Ressourcen, Kompetenzen, Lösungen, das Ziel?

Körpersprache?

Stimme?