



Übersicht: Tipps als sprechende & zuhörende Person

Worauf kann man achten, um ein konstruktives Gespräch zu führen?

Sprechen	Zuhören
Ich-Gebrauch <ul style="list-style-type: none">➤ Sprechen Sie von sich➤ Ich-Gebrauch vermeidet Distanz, Anklagen/Vorwürfe (Du-Sätze), in abstrakte Regeln zu verfallen➤ Aussagen werden persönlich und greifbar	Aufnehmendes Zuhören <ul style="list-style-type: none">➤ Zeigen Sie Interesse & Aufmerksamkeit➤ Nutzen Sie verschiedene Signale des Zuhörens (Nicken, „aha/hm“, zugewandte Körperhaltung, Blickkontakt)➤ Ermutigen Sie das Gegenüber weiterzusprechen
Konkrete Situation ansprechen <ul style="list-style-type: none">➤ Sprechen Sie konkrete Situationen oder Anlässe an, um Aussagen anschaulicher zu machen➤ Vermeiden Sie Verallgemeinerungen (immer, nie, ...); diese rufen oft Widerspruch hervor und lenken vom eigentlichen Inhalt der konkreten Situation ab	Zusammenfassen <ul style="list-style-type: none">➤ Melden Sie in eigenen Worten das Wesentliche zurück➤ Auch wörtliche Wiederholungen sind nutzbar➤ Zusammenfassen fördert Verständnis, vermeidet Aneinander-Vorbeireden, deckt Missverständnisse auf, strukturiert das Gespräch, vertieft die Aufmerksamkeit
Konkretes Verhalten ansprechen <ul style="list-style-type: none">➤ Sprechen Sie von konkretem Verhalten in bestimmten Situationen➤ Trennen Sie das wahrgenommene Verhalten und die ausgelösten Gefühle & Gedanken voneinander➤ Dadurch vermeiden Sie die leicht kränkende Zuschreibung von Eigenschaften➤ Die Unterstellung negativer Eigenschaften ruft oft Widerspruch hervor	Offene Fragen <ul style="list-style-type: none">➤ Fragen Sie zum besseren Verständnis in Form von offenen Fragen nach➤ Stellen Sie keine suggestiven Fragen "Du wirst doch nicht etwa ..."➤ Geben Sie keine Urteile ab➤ Stellen Sie Fragen, um die andere Person zu ermutigen, offener und konkreter zu sprechen➤ Vermittlung von Interesse, keine unnötigen Interpretationen, keine Nötigung zu Rechtfertigungen
Beim Thema bleiben <ul style="list-style-type: none">➤ Bleiben Sie im Hier und Jetzt➤ Gehen Sie nur auf solche Inhalte ein, die für das von Ihnen gewählte Thema von Belang sind➤ Ansonsten: Gefahr, vom eigentlichen Thema abzukommen	Lob für Gesprächsverhalten <ul style="list-style-type: none">➤ Loben Sie die andere Person für offene und verständliche Äußerungen➤ Natürlich kann auch die sprechende Person gutes Zuhören loben
Sich öffnen <ul style="list-style-type: none">➤ Öffnen Sie sich und beschreiben Sie, was in Ihnen vorgeht➤ Vermeiden Sie Anklagen oder Vorwürfe durch die Äußerungen Ihrer Gefühle & Gedanken➤ Vermeiden Sie „negatives Gedankenlesen" (Äußerungen, die die Reaktionen des Gegenübers vorwegnehmen)	Rückmeldung des ausgelösten Gefühls <ul style="list-style-type: none">➤ Melden sie ausgelöste Gefühle direkt zurück, anstatt indirekte Aussagen zu machen➤ Hilfreich in Situationen, in denen es schwer fällt Verständnis zu zeigen➤ Melden Sie nicht nur negative, sondern auch positive Gefühle zurück

