I. Aktives Zuhören

Sorgfältige Form des Zuhörens, die es ermöglicht, den Inhalt eines aufgenommenen Gesprächinhaltes im gemeinten Sinne des Senders zu empfangen.

1	2	3	4	5	*)
					1. Die Kommunikationspartner zeigen augenscheinlich kein Interesse am Gespräch und verfolgen das Gespräch nicht im Sinne von gleichgültig und unkonzentriert.
					2. Die Kommunikationspartner rden über verschiedene Themen und gehen nicht auf die Gesprächsinhalte des Kommunikationspartner ein, sondern bringen neue Gesprächsinhalte ein.
					3. Die Kommunikationspartner geben sich gegenseitig keinen Freiraum, um sich darzustellen und auszudrücken, sondern unterbrechen sich gegenseitig und lassen einander nicht ausreden.
					4. Der Zuhörer redet ausschließlich von sich und betrachtet die Belange seines Gegenübers als nebensächlich.
					5. Der Redner bekommt ein Gesprächsthema vorgegeben oder erhält nicht die Gelegenheit, das Gesprächsthema zu bestimmen.

1. Die Kommunikationspartner zeigen augenscheinlich Interesse am Gespräch, "sind bei der Sache" und verfolgen das Gespräch aufmerksam.

2. Die Kommunikationspartner reden über dasselbe Thema und gehen auf die Gesprächsinhalte des Kommunikationspartners ein.

3. Die Kommunikationspartner geben sich gegenseitig Freiraum, sich darzustellen und auszudrücken; unterbrechen sich nicht, sondern lassen den Gegenüber ausreden

4. Der Zuhörer stellt seine Bedürfnisse für die Zeit des Zuhörens zurück und stellt den Redner in den Mittelpunkt.

5. Ausschließlich der Redner bestimmt das Gesprächsthema.

1	2	3	4	5	*)	
					6. Der Zuhörer zeigt sein Bemühen um A. Z. durch dem Redner zugewandte Körperhaltung, Gestik, Mimik und Blickkontakt.	**6.** Der Zuhörer bemüht sich nicht um A. Z. und drückt Dies durch abgewandte Körperhaltung, Gestik, Mimik und Blickkontakt aus.
					7. Der Zuhörer ermuntert den Redner zum Weiterreden.	**7.** Der Zuhörer ermuntert den Redner nicht zum Weiterreden/hindert den Redner am Weiterreden.
					8. Der Zuhörer fragt nach, wenn er unsicher ist, den Gesprächsinhalt im Sinne des Redners verstanden zu haben.	**8.** Der Zuhörer fragt nicht nach.
					9. Der Zuhörer wiederholt den Gesprächsinhalt und fasst ihn zusammen.	**9.** Der Zuhörer wiederholt den Gesprächsinhalt nicht und fasst auch nicht zusammen.
					10. Der Zuhörer gibt Rückmeldung über das von ihm wahrgenommene, z.B. emotionale Reaktionen.	**10.** Der Zuhörer gibt keine Rückmeldung über das von ihm wahrgenommene.

II. Feedback

Rückmeldung darüber, was und wie ein Empfänger eine Botschaft aufnimmt und versteht. Mitteilen von Erlebnisinhalten, z.B. wie die Botschaft oder/und das Verhalten des Kommunikationspartners wirkte.

	1	2	3	4	5	*)	
1. Der Feedbackgeber beschreibt Verhalten, das er am Feedbacknehmer wahrgenommen hat.							**1.** Der Feedbackgeber bewertet das Verhalten, das er am Feedbacknehmer wahrgenommen hat.
2. Der Feedbackgeber äussert sich konkret und detailiert.							**2.** Der Feedbackgeber äussert sich pauschal und generalisiert.
3. Der Feedbackgeber erfasst mögliche Bedeutungsebenen von Verhaltensweisen multidimensional.							**3.** Der Feedbackgeber erfasst mögliche Bedeutungsebenen von Verhaltensweisen dimensional.
4. Der Feedbackgeber gibt Rückmeldung darüber, was und wie er den Gesprächsinhalt verstanden hat.							**4.** Der Feedbackgeber gibt keine Rückmeldung darüber, was und wie er den Gesprächsinhalt verstanden hat.
5. Der Feedbackgeber verbalisiert seine emotionalen Erlebnisinhalte und Reaktionen.							**5.** Der Feedbackgeber verbalisiert seine emontionalen Erlebnisinhalte und Reaktionen nicht.

III. Kongruenz

Ehrliches Umgehen mit Gedanken, Gefühlen und Bedürfnissen.
Einklang des Kommunikationsverhaltens mit Denken und Fühlen.

1. Gedanken, Gefühle und Bedürfnisse werden von Kommunikationspartnern offen geäussert. (transparent gemacht)

1	2	3	4	5

*)

1. Gedanken, Gefühle und Bedürfnisse werden von Kommunikationspartnern geäussert, nicht offen geäussert.

IV. Perspektivenwechsel

Wechsel der Sichtweise, d.h. sich hineinversetzen in die Sichtweise (Gedanken- und Gefühlswelt) des Kommunikationspartners mit dem Ziel, die Sichtweise des Kommunikationspartners zu verstehen.

	1	2	3	4	5	*)	
1. Die Kommunikationspartner teilen ihr Bemühen um Verstehen der Sichtweise des Gegenübers verbal mit.							**1.** Die Kommunikationspartner teilen ihr Bemühen um Verstehen der Sichtweise des Gegenübers nicht verbal mit.
2. Die Kommunikationspartner bemühen sich um Verstehen durch aktives Auseinandersetzen mit der Sichtweise ihres Gegenübers.							**2.** Die Kommunikationspartner bemühen sich um Verstehen; setzen sich nicht aktiv mit der Sichtweise ihres Gegenübers auseinander.
3. Die Kommunikationspartner erfassen die Sichtweise des Gegenübers voll.							**3.** Die Kommunikationspartner erfassen die Sichtweise des Gegenübers gar nicht.

*) Stufe 1 und 5 = Deutliche Ausprägung
Stufe 2 und 4 = schwächere Ausprägung
Stufe 3 = etwa gleich viel Fassadenhaftigkeit wie Echtheit