



Material für Beobachtende

BEOBACHTUNGSBOGEN: Übung „Beratungs-/Konfliktgespräch“

Kriterien für Kommunikation I					
Die Teilnehmerin/Der Teilnehmer					
	gut erfüllt ++	erfüllt +	zum Teil erfüllt -	nicht erfüllt --	geändert
○ agiert empathisch (++ zeigt Merkmale des „Aktiven Zuhörens“: stellt offene Fragen, erkennt und spiegelt Befindlichkeiten, ist aufmerksam und ermutigend, zeigt Interesse; gibt Rückmeldungen, um eigenes Verständnis mit den Aussagen der/des Gesprächspartnerin/-partners abzugleichen; -- zeigt keine Merkmale des „Aktiven Zuhörens“; gleicht eigenes Verständnis nicht mit den Aussagen der/des Gesprächspartnerin/-partners ab)					
○ ist in Aussagen inhaltlich klar (++ macht den eigenen Standpunkt deutlich und begründet diesen; äußert sich strukturiert, verständlich und zielklar; veranschaulicht, wiederholt und fasst schlüssig zusammen; konzentriert sich auf das Wesentliche; verwendet gendergerechte Sprache -- stellt den eigenen Standpunkt nicht deutlich dar; äußert sich unstrukturiert und miss-/unverständlich; wiederholt nicht; fasst nicht zusammen; schweift vom Thema ab; formuliert ausschließlich im generischen Maskulinum)					
○ zeigt ein stimmiges Kommunikationsverhalten (++ unterstützt durch Gestik, Mimik und Körpersprache die verbalen Aussagen; sucht Blickkontakt; Lautstärke, Sprechtempo und Tonfall sind angemessen; -- verwirrt den Empfänger durch inkongruentes gestisches, mimisches und/oder körpersprachliches Verhalten; weicht Blickkontakt aus; spricht zu laut/leise; spricht zu schnell/langsam; spricht in unangemessenem Tonfall)					
○ strebt aktiv Austausch an (++ stellt Fragen, integriert Äußerungen der Gesprächspartnerin/des Gesprächspartners, bringt eigene Überlegungen ein, gibt Gesprächsimpulse, regt die Gesprächspartnerin/den Gesprächspartner an sich einzubringen, berücksichtigt die Perspektive der Gesprächspartnerin/des Gesprächspartners; -- bringt sich nicht ein, initiiert keinen Dialog, geht nicht auf die Äußerungen des Gegenübers ein)					



Material für Beobachtende

BEOBACHTUNGSBOGEN: Übung „Beratungs-/Konfliktgespräch“

Kriterien für Kommunikation II					
Die Teilnehmerin/Der Teilnehmer					
	gut erfüllt ++	erfüllt +	zum Teil erfüllt -	nicht erfüllt --	geändert
<p>strebt Absprachen an (++ öffnet das Gespräch für Übereinkünfte, initiiert Vereinbarungen, stellt Verbindlichkeit her; -- arbeitet nicht mit am Zustandekommen von Vereinbarungen, zeigt keinerlei Kompromissbereitschaft, weicht Abreden aus, blockiert Absprachen ohne sachliche Begründung)</p>					
<p>stellt sicher, dass die Gesprächspartnerinnen/ Gesprächspartner sich wechselseitig verstehen (++ fragt nach, fasst zusammen, stellt sicher, dass sie/er verstanden wurde, teilt mit, ob er/sie verstanden hat; -- unterbricht, übergibt Verständnisfragen, unterlässt die Kontrolle des gegenseitigen Verständnisses)</p>					
<p>ergründet gemeinsam mit den Beteiligten die Problemsituation/Problemsituationen (++ analysiert das Problem/die Probleme, fragt nach Hintergründen, sucht nach relevanten Informationen, betrachtet mögliche Vielschichtigkeit der Probleme; -- lässt Hintergründe unberücksichtigt, betrachtet Problemsituationen nur aus der eigenen Perspektive, sucht nicht nach relevanten Informationen)</p>					
<p>sucht nach Ausgleich und vertretbaren Kompromissen, ohne das eigene Ziel aus den Augen zu verlieren (++ sucht nach fairen Lösungen, strebt Verständigung an, macht dabei Handlungsspielräume und Grenzen deutlich; -- setzt die eigene Position kompromisslos durch, geht Kompromisse ein, die nicht umsetzbar sind oder die zu Schwierigkeiten führen)</p>					
<p>vereinbart die weitere Vorgehensweise (++ benennt für die folgenden Maßnahmen Ziel/Ziele, Personen und Zeit, veranlasst die Fortsetzung des Dialogs, definiert im Dialog Erfolgskriterien für eine Veränderung; -- lässt konkretes weiteres Vorgehen offen, gibt keinen Impuls zur Fortsetzung des Dialogs)</p>					
Σ (9)					
Bewertung					