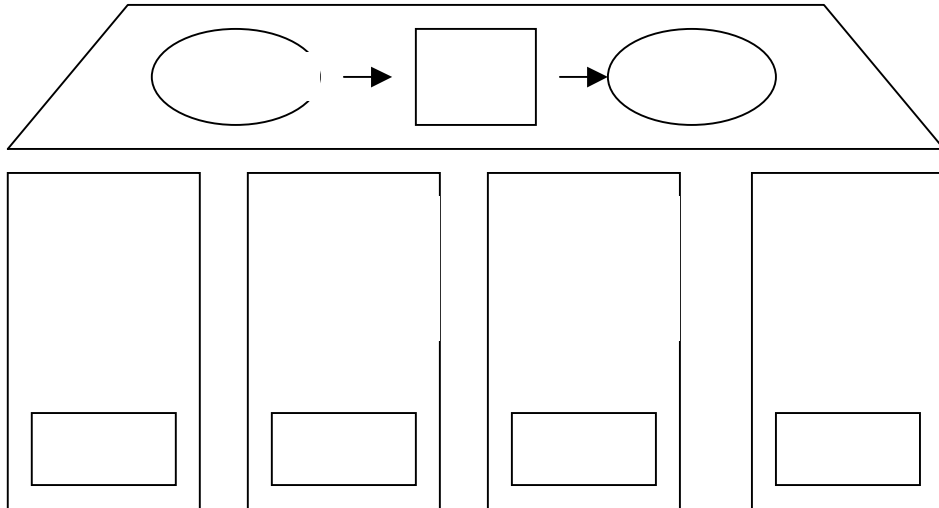


4 Säulen „guter“ Kommunikation



Aktiv zuhören

- Bestätigungsgesten: Nicken, Laute (hmmm, ja)
- Blickkontakt
- Körperzuwendung
- Fragen, Rückfragen: „Habe ich sie richtig verstanden?“
- Paraphrasieren: Rückformulierung

22.09.04