

## Fragebogen 4 zum Buch von Ruth Meyer

### Soft Skills fördern – Strukturiert Persönlichkeit entwickeln

#### KOMMUNIKATIVE KOMPETENZ

Dieser Fragebogen ist zum Download und schriftlich ausfüllen gedacht.

Er enthält 50 Fragen zur Kommunikativen Kompetenz, wie sie im vierten Kapitel des Buches beschrieben ist.

#### Vorgehen

Laden Sie den Fragebogen herunter und lassen Sie ihn schriftlich ausfüllen. Füllen Sie nach der Beantwortung der Fragen das Kompetenzprofil auf der letzten Seite aus.

#### *Zum Buch Soft Skills fördern – Strukturiert Persönlichkeit entwickeln*

Soft Skills spielen heute eine immer grössere Rolle für den Erfolg im Leben. Sie zu entwickeln gehört zum lebenslangen Lernen. Das Buch richtet sich an Eltern, Lehrpersonen, Führungspersonen und alle, die in ihrem Beruf oder durch ihre Rolle aufgefordert sind, andere bei der Entwicklung ihrer Persönlichkeit zu fördern.

Zu den 30 wichtigsten Soft Skills, den Schlüsselkompetenzen der Persönlichkeit, liefert das Buch je ein einfaches, systematisches Kompetenzraster. Diese Beschreibung macht den Skill (auch Performanz genannt) beurteilbar und legt damit die Grundlage für eine individuelle Förderung. Abgedeckt werden die Bereiche Entwicklungskompetenz, Emotionale Kompetenz, Wirkungskompetenz, Kommunikative Kompetenz, Beziehungskompetenz und Gruppenkompetenz.

Die Autorin gibt zu jeder Performanz praktische Hinweise, wie sie bei Kindern, bei Jugendlichen und bei Erwachsenen gefördert werden kann. Diese Tipps eignen sich für die Beratungssituation mit Klienten, für die Weiterentwicklung von Mitarbeitenden, für Erziehung, Schule und Erwachsenenbildung sowie zur persönlichen Weiterentwicklung.

Ergänzt ist das Buch durch eine vielseitige Werkzeugliste. Sie beschreibt bekannte und weniger bekannte Handlungsprinzipien und Beurteilungsmodelle unterschiedlicher Fachrichtungen, die sich bei der Schulung von Soft Skills bewährt haben.

*Von Ruth Meyer sind bisher erschienen:*

*MutterHerzKind, Appenzeller Verlag 2000 (vergriffen)*

*Lehren kompakt – Von der Fachperson zur Lehrperson, hep-verlag, 2011*

*Lehren kompakt II – Jugendliche zwischen Erziehung und Erwachsenenbildung, hep-verlag, 2006*

*siehe auch: [www.arbowis.ch](http://www.arbowis.ch)*

## **4.1. Kommunikation verstehen**

### *4.1.1 Gemeinsames Situationsverständnis klären*

#### *In einem Gespräch*

- a) bin ich zuerst passiv.
- b) beantworte ich zuerst mir gestellte Fragen.
- c) erkläre ich zuerst meine Situation.
- d) achte ich zuerst darauf, dass wir gemeinsam vom Gleichen ausgehen,

#### *Interpretationen von an einem Gespräch Beteiligten*

- a) kann ich nicht von Fakten unterscheiden.
- b) nehme ich als Fakten und frage nicht weiter.
- c) versuche ich als Interpretationen zu deuten und ziehe meine Schlüsse daraus.
- d) nehme ich als Interpretationen wahr und frage zurück, ob ich die Situation richtig verstanden habe.

### *4.1.2 Botschaften verstehen*

#### *Ich verstehe den andern gut, wenn*

- a) er oder sie sich klar und deutlich ausdrückt.
- b) er oder sie die Sach- und Beziehungsebene klar trennt und formuliert.
- c) er oder sie mir Zeit gibt, um nachzufragen, wo etwas für mich nicht klar ist.
- d) er oder sie tatsächlich verstanden werden will.

#### *Sach- und Beziehungsebene einer Botschaft*

- a) sind für mich dasselbe.
- b) kann ich bei andern trennen, aber nicht bei mir.
- c) kann ich bei mir selbst und bei andern trennen.
- d) nehme ich bei mir selbst und beim andern wahr und reagiere auf der passenden Ebene.

### *4.1.3 Den eigenen Anteil erkennen*

#### *Ich-Botschaften*

- a) fangen mit Ich an.
- b) verwende ich, wenn ich etwas über mich oder den andern aussagen will.
- c) verwende ich ausschließlich, um etwas über mich selbst auszusagen.
- d) verwende ich ausschließlich, um meine eigenen Gefühle und Wertungen deutlich zu machen.

#### *Was mein Gegenüber mitteilt*

- a) nehme ich auf.
- b) überprüfe ich daraufhin, welche Kern-Botschaft sich dahinter verstecken könnte.
- c) frage ich zurück, ob ich wirklich das gehört habe, was gemeint wurde.
- d) kläre ich gemeinsam, um zu erkennen, ob ich richtig interpretiere.

#### 4.1.4 Selbstverständliches in Frage stellen

##### *Üblicherweise verläuft ein Gespräch*

- a) so wie mein Gegenüber das will.
- b) nach einem festgefahrenen Muster, man kennt sich ja.
- c) mal im bekannten Mustern, mal gelingt es mir, Automatismen aufzugeben.
- d) je nach Situation immer wieder anders.

##### *Wenn verfestigte Meinungen und Interpretationen geäußert werden*

- a) bin ich völlig hilflos.
- b) weise ich sie heftig zurück.
- c) versuche ich sie anzusprechen und aufzudecken.
- d) versuche ich sie anzunehmen und wertschätzend zu erweitern.

#### 4.1.5 Klärende Gespräche initiieren

##### *Wenn wir uns gestritten haben*

- a) vermeide ich das strittige Thema in Zukunft.
- b) fordere ich nach kurzer Zeit ultimativ eine Klärung.
- c) erbitte ich nach kurzer Zeit eine Klärung.
- d) frage ich nach, ob und wann eine Klärung erwünscht ist.

##### *Bei einem klärenden Gespräch nach einem Streit*

- a) gehe ich davon aus, dass der andere einsieht, was er angerichtet hat.
- b) möchte ich vor allem klarstellen, dass ich Recht hatte.
- c) versuche ich, das Thema nochmals von Grund auf anzugehen.
- d) beginne ich das Gespräch offen und wertschätzend und bitte den andern ebenfalls um die Bereitschaft, sich zu öffnen.

## 4.2. Zuhören

### 4.2.1 Sich zuwenden

*Meine Körpersprache beim Zuhören äußert sich durch*

- a) gebeugte Körperhaltung, kaum Blickkontakt, verschlossene Mimik.
- b) aufrechte Körperhaltung, Blickkontakt.
- c) selbstbewusste lockere Körperhaltung, wertschätzende Mimik.
- d) selbstbewusste lockere Körperhaltung, wertschätzende Mimik, wertschätzender Tonfall.

*Meine Aufmerksamkeit im Gespräch ist darauf gerichtet*

- a) was ich selbst sagen will.
- b) was die andere Person inhaltlich sagt.
- c) was inhaltlich gemeinsam entwickelt wird.
- d) was sowohl inhaltlich als auch gefühlsmäßig bei allen Beteiligten passiert.

### 4.2.2 Harmonie herstellen

*Meine Sprache und Körperhaltung*

- a) ist immer dieselbe, egal mit wem ich rede.
- b) passe ich an die Umgebung an, in der ich mich befinde.
- c) passe ich inhaltlich und im Niveau an die Gesprächspartner/innen an.
- d) überlege ich mir genau und versuche, Gemeinsamkeiten herzustellen.

*Wenn mein Gegenüber seine Werthaltungen oder Gefühle ausdrückt*

- a) wehre ich mich dagegen, schließlich geht es um die Sache.
- b) nehme ich sie entgegen und gehe kommentarlos zum Thema über.
- c) nehme ich sie entgegen und erkläre meine eigene Werthaltung.
- d) nehme ich sie wertschätzend entgegen und greife die Gemeinsamkeiten auf.

### 4.2.3 Verstehen zeigen

*Wenn der andere etwas sagt*

- a) antworte ich natürlich mit meinen Argumenten darauf.
- b) wiederhole ich seine Worte genau, um sicher zu gehen, dass ich richtig gehört habe.
- c) wiederhole ich seine Aussage mit meinen eigenen Worten.
- d) spiegle ich seine Gefühle in Form von Gleichnissen.

*Wenn der andere etwas sagt*

- a) zeige ich keine Reaktion.
- b) zeige ich deutlich Zustimmung oder Ablehnung.
- c) zeige ich primär Wertschätzung.
- d) versuche ich mich in seine Welt zu begeben und ihn dort abzuholen.

#### 4.2.4 Undeutliches entschlüsseln

##### *Wenn jemand redet*

- a) gehe ich davon aus, dass er oder sie sagt, was gesagt sein soll.
- b) bin ich manchmal unsicher, ob ich wirklich verstehe, was er oder sie meint.
- c) frage ich manchmal nach, was er oder sie wirklich meint.
- d) fühle ich mich mitverantwortlich dafür, dass er oder sie sich präzise ausdrücken kann.

##### *Wenn jemand vom Thema abschweift oder unvollständig oder umständlich redet*

- a) unterbreche ich ihn und gehe zu was anderem über.
- b) unterbreche ich ihn und fordere ihn auf, endlich zur Sache zu kommen.
- c) bringe ich das manchmal wertschätzend auf den Punkt.
- d) spreche ich Andeutungen und Widersprüche an und bitte um Klärung.

#### 4.2.5 Reden fördern

##### *Es passiert mir*

- a) immer wieder, dass ein Gespräch abrupt beendet wird.
- b) ab und zu, dass ein Gespräch abrupt beendet wird.
- c) selten, dass ein Gespräch abrupt beendet wird.
- d) sehr häufig, dass ein Gespräch abrupt beendet wird.

##### *Redewendungen, die das Gespräch abrupt beenden (Kommunikationssperren)*

- a) sind mir nicht bekannt.
- b) verwende ich ab und zu selbst, versuche ich aber zu vermeiden.
- c) vermeide ich wo immer möglich.
- d) vermeide ich selbst und versuche sie beim Gegenüber wertschätzend aufzulösen.

### 4.3 Dialoge führen

#### 4.3.1 Verlangsamen: Raum schaffen

*Wenn ich mit jemandem diskutiere*

- a) reden wir einfach drauflos.
- b) lassen wir einander ausreden.
- c) höre ich aufmerksam zu, bis der andere fertig ist.
- d) höre ich aufmerksam zu und beobachte mich dabei selbst.

*Bei einem intensiven Gespräch*

- a) wird laut durcheinander geredet.
- b) dürfen alle zu Wort kommen und erhalten genügend Zeit.
- c) hören alle einander aufmerksam zu.
- d) hören alle einander aufmerksam zu und überlegen sorgfältig, was das Gehörte in ihnen auslöst.

#### 4.3.2 Zur Sprache bringen

*Was ich zu sagen habe*

- a) sage ich spontan.
- b) überlege ich mir gut.
- c) überprüfe ich dahingehend, ob es und was daran mir wichtig ist.
- d) überprüfe ich auch darauf, welche Wirkung es im Gespräch haben wird.

*Ich vertrete meine Ansicht*

- a) deutlich.
- b) begründet.
- c) begründet und konkretisiere sie anhand von Beispielen oder Wünschen.
- d) begründet und hinterfragend, möglicherweise haben andere etwas dazu zu sagen?

#### 4.3.3 Sich mit Bewertungen zurückhalten

*Mein eigenes Wissen*

- a) ist das einzig richtige.
- b) bringe ich gerne vor, wenn ich gefragt werde.
- c) ist wahrscheinlich unvollständig, ich profitiere gerne vom Wissen anderer.
- d) ist nur ein Teil des Ganzen, ich stelle es gerne zur Diskussion.

*Was richtig und was falsch ist*

- a) sage ich sofort und deutlich.
- b) erkenne ich schnell und bringe das ins Gespräch ein.
- c) wäge ich sorgfältig ab und halte mich mit Bewertungen zurück.
- d) interessiert mich vorerst nicht, ich beobachte lieber und helfe mit, etwas zu analysieren und zu entwickeln.

#### 4.3.4 Dem Gruppenganzen zuhören

##### *Wenn wir in einer Gruppe diskutieren*

- a) bin ich nur dann dabei, wenn ich was zu sagen habe.
- b) bin ich voll dabei, auch wenn die andern reden.
- c) höre ich gut zu und versuche zu verstehen, worum es als Ganzes geht.
- d) versuche ich, einen wertvollen Beitrag zum Ganzen einzubringen.

##### *Wenn wir in einer Gruppe diskutieren*

- a) bringe ich mein Thema aktiv ein.
- b) gehe ich auf die Beiträge anderer ein und bleibe bei meinem Thema.
- c) versuche ich, die Diskussion so zu beeinflussen, dass wir weiterkommen.
- d) versuche ich, das gemeinsame Thema gemeinsam weiterzuentwickeln.

#### 4.3.5 Respektvoll kommunizieren

##### *Wenn jemand etwas falsches sagt*

- a) reagiere ich sofort heftig.
- b) stelle ich das sofort richtig.
- c) frage ich nach.
- d) greife ich das auf und entwickle es weiter.

##### *Wenn ich mit jemandem nicht einverstanden bin*

- a) werde ich ungehalten.
- b) nehme ich das wertschätzend an und lasse es so stehen.
- c) frage ich wertschätzend weiter nach, wie das gemeint ist.
- d) versuche ich gemeinsam mit dem andern zu klären, ob wir vom Gleichen reden und ob wir präzise genug sind.

## 4.4 Verhandeln

### 4.4.1 Gespräch vorbereiten

*Bevor ich ein Verhandlungsgespräch führe*

- a) überlege ich meine eigenen Argumente und meinen Standpunkt.
- b) überlege ich meine eigenen Argumente und bereite mich auf die Einwände des Verhandlungspartners vor.
- c) überlege ich mir die Anliegen des Gegenübers genau so wie meine eigenen.
- d) überlege ich mir, wo der gemeinsame Nutzen liegen könnte.

*Bevor ich ein Verhandlungsgespräch führe*

- a) bin ich gereizt und denke, ich will mich nicht über den Tisch ziehen lassen.
- b) stelle ich gedanklich meine Argumente zusammen und hoffe, dass der andere sich davon überzeugen lässt.
- c) rufe ich mir meine eigenen Anliegen und Bedürfnisse in Erinnerung und denke, dass der andere auch ein Recht hat, seine Anliegen einzubringen.
- d) bereite ich mich schriftlich vor und notiere die Anliegen, Bedürfnisse, Standpunkte und den gemeinsamen Nutzen für alle Verhandlungspartner/innen.

### 4.4.2 Die Anliegen des Gegenübers verstehen

*Was mein Verhandlungspartner / meine Verhandlungspartnerin will*

- a) interessiert mich nicht, ich will meine eigenen Anliegen durchsetzen.
- b) muss ich wissen, um sie zu kontern.
- c) nehme ich zur Kenntnis und überlege meine Strategie.
- d) sind mir willkommen, um mich mit ihm / ihr möglichst optimal zu einigen.

*Was mein Verhandlungspartner / meine Verhandlungspartnerin will*

- a) überhöre ich.
- b) kann ich aus dem, was er oder sie sagt, leicht selbst ableiten.
- c) nehme ich zur Kenntnis, so wie es auf Anfrage formuliert wird.
- d) erfrage ich so lange, bis ich Klarheit habe.

### 4.4.3 Die eigenen Anliegen vertreten

*Ich bringe meine Anliegen auf folgende Art und Weise vor:*

- a) ich lege sie ausführlich dar.
- b) ich begründe sie.
- c) ich verbinde meine Argumente mit dem Nutzen und den Vorteilen für das Gegenüber.
- d) ich verbinde meine Bedürfnisse mit den Bedürfnissen des Gegenübers.

*Wenn ich mein Anliegen vertrete, soll mein Gegenüber*

- a) sprachlos einlenken.
- b) durch meine Bitten und Forderungen weich geklopft werden.
- c) mich verstehen.
- d) nicht eingeeengt werden in seiner Lösungsfindung.



#### 4.4.4 Einwänden begegnen

##### *Auf Einwände*

- a) reagiere ich nicht.
- b) reagiere ich gereizt.
- c) reagiere ich höflich.
- d) reagiere ich betont wertschätzend.

##### *Auf Einwände*

- a) reagiere ich deutlich mit Gegenargumenten.
- b) höre ich mir an und reagiere betont sachlich.
- c) reagiere ich, indem ich gut zuhöre und versuche, das Interesse des Gegenübers zu klären.
- d) reagiere ich, indem ich den gemeinsamen Nutzen in den Vordergrund stelle.

#### 4.4.5 Vereinbarungen treffen

##### *Vereinbarungen treffe ich*

- a) indem ich sie einmal ausspreche.
- b) indem ich sie nach dem Gespräch protokollarisch festhalte.
- c) indem ich sie während des Gesprächs schriftlich festhalte und das ok des Gegenübers einhole.
- d) indem ich sie während des Gesprächs schriftlich festhalte und die Unterschrift des Gegenübers einhole.

##### *Ob die Vereinbarung eingehalten wird*

- a) überprüfe ich nicht.
- b) nehme ich stillschweigend zur Kenntnis.
- c) belege ich mit einer schriftlichen Notiz.
- d) stelle ich zum vereinbarten Termin fest und bedanke mich bei meinem Verhandlungspartner / meiner Verhandlungspartnerin.

## 4.5. Schwierige Gesprächssituationen meistern

### 4.5.1 Teufelskreise durchbrechen

*Was ich brauche und was mir wichtig ist*

- a) kann ich nicht sofort formulieren.
- b) kann ich auf direkte Nachfrage formulieren.
- c) kann ich meistens gut spüren und ins Gespräch einfließen lassen.
- d) kann ich gut spüren und formulieren, auch wenn es im Gespräch hektisch zu und her geht.

*Wenn das Gespräch im Kreise dreht*

- a) breche ich das Gespräch ab.
- b) erinnere ich mich an das, worum es mir eigentlich geht.
- c) spreche ich aus, worum es mir eigentlich geht.
- d) warte ich eine günstige Gelegenheit ab, um in ruhigem Tonfall eine Bitte zu formulieren.

### 4.5.2 Mit Angst und Verzweiflung des andern umgehen

*Jemand in tiefer Trauer*

- a) treibt mich in die Flucht.
- b) stürzt mich ebenfalls in tiefe Trauer.
- c) veranlasst mich, ihn oder sie zu trösten und aufzumuntern.
- d) erhält von mir ein Angebot, dass ich für sie / ihn da bin, wenn sie / er mich braucht.

*Menschen in Angst oder Verzweiflung*

- a) gehe ich aus dem Weg.
- b) veranlassen mich zum mit-jammern.
- c) fordern mich heraus, ich suche sofort nach guten Ratschlägen oder Lösungen.
- d) höre ich geduldig zu, ohne selbst in Angst oder Verzweiflung zu geraten.

### 4.5.3 Mit Aggression des andern umgehen

*Wenn jemand aggressiv wird*

- a) zahle ich mit gleicher Münze zurück.
- b) antworte ich mit Gegenargumenten oder weise die Aggression mit einer Ich-Botschaft zurück.
- c) schwäche ich die Aggression ab, indem ich Verständnis zeige.
- d) besänftige ich, indem ich das Gefühl des Gegenübers aufnehme, und nicht auf Schuldzuweisungen oder Vorwürfe eingehe.

*Aggressive Stimmung*

- a) lähmt mich völlig.
- b) macht mich aggressiv.
- c) bewirkt bei mir erhöhte Aufmerksamkeit.
- d) bewirkt bei mir Klarheit und Geistesgegenwart.

#### 4.5.4 Mit Manipulation umgehen

*Ich kenne die Fallen, in die ich immer wieder tappe (die mich reflexartig reagieren lassen)*

- a) überhaupt nicht, das gibt's bei mir nicht.
- b) andeutungsweise.
- c) einzelne sehr gut, da mich jemand darauf hingewiesen hat .
- d) eigentlich gut, da ich mich selbst beobachte und auf die Rückmeldung anderer höre.

*Wenn jemand versucht, mich zu manipulieren*

- a) falle ich darauf rein, schließlich kann man die Fallen nicht kennen.
- b) realisiere ich, dass ich unreflektiert reagiere, kann aber nichts dagegen tun.
- c) versuche ich, nicht zu tief hineinzufallen.
- d) realisiere ich, dass ich beinahe reintappe, nehme mir aber Bedenkzeit.

#### 4.5.5 Bei sich selbst bleiben

*In schwierigen Gesprächen ist meine Aufmerksamkeit*

- a) ausschließlich beim Gegenüber und seinen Themen.
- b) ausschließlich bei den Gefühlen des Gegenübers.
- c) sowohl ab und zu bei mir selbst wie auch beim Gegenüber.
- d) mehrheitlich bei mir selbst, ich versuche zwischendurch auch das Gegenüber wahrzunehmen.

*Meine Aufmerksamkeit ist gerichtet auf*

- a) das Thema, das das Gegenüber vorbringt.
- b) mein eigenes Thema.
- c) mein eigenes Thema und mein Gefühl dazu.
- d) meine eigene Befindlichkeit und die Befindlichkeit des Gegenübers, soweit das nötig ist, um mich zu schützen.

## KOMPETENZPROFIL 4 KOMMUNIKATIVE KOMPETENZ

Jedes a ergibt 0 Punkte, jedes b 1 Punkt, jedes c 2 Punkte, jedes d 3 Punkte. Zählen Sie Ihre Punktzahl für jede Seite zusammen und machen Sie in der Tabelle ein Kreuz am entsprechenden Ort.

<b>Kommunikative Kompetenz</b>	0 – 6 sehr wenig ausgeprägt	7 - 12 wenig ausgeprägt	13 - 18 mittel ausgeprägt	19 - 24 stark ausgeprägt	25 - 30 sehr stark ausgeprägt
4.1 Kommunikation verstehen					
4.2 Zuhören					
4.3 Dialoge führen					
4.4 Verhandeln					
4.5 Schwierige Gesprächssituationen meistern					

Im Buch **Soft Skills fördern – Strukturiert Persönlichkeit entwickeln** von Ruth Meyer finden Sie konkrete Tipps, wie Sie diese Kompetenzen verbessern können, und zwar bei Kindern, bei Jugendlichen, bei Erwachsenen sowie bei sich selbst.

April 2017, Ruth Meyer