

Item	Name					Name					Name				
a Beobachtung geschildert (wertfrei!)															
b Bedürfnis benannt															
c Gefühl benannt															
d Bitte formuliert															
e mit Giraffenohren zugehört															
f Nachfrage zur Verständnissicherung angeschlossen															
g Empathieschleife: Empathie hergestellt															
h Empathieschleife: alle Bedürfnisse wahrgenommen															
Feedback															