

## Übung: Aktiv Zuhören

Mit dieser Übung trainieren Sie die Fähigkeit, ablehnende, negative Aussagen so umzuformulieren, dass Ihrem Gegenüber die eigenen Gefühle und Bedürfnisse klar und bewusst werden. Dadurch hat er/sie die Möglichkeit, eine Lösung für seine Situation zu finden.

Formulieren Sie mit viel Phantasie die Aussage mit Ihren eigenen Worten (Inhaltsebene), machen Sie ein Angebot, wie die Person sich fühlen könnte (Gefühlsebene) und was Sie eigentlich bräuchte (Bedürfnisebene). Ein Muster mit möglichen Formulierungen finden Sie auf der Rückseite.

Aussage	Mögliche Formulierung im Aktiven Zuhören
„Egal, was ich vorschlage - Sie greifen mich permanent an.“	
„Ich fühle mich nicht aufgeklärt, keiner gibt mir Infos weiter.“	
„Meine Arbeit ist hier nichts wert, ich zähle nicht.“	
„Ich kann die Endlosigkeit der Sitzungen nicht mehr ertragen. Ich habe schließlich noch anderes zu tun.“	
„Hier wird heute dies und morgen das propagiert, so dass einem die Lust am Arbeiten vergeht ...“	
„Hier ist es doch egal, was ich mache, das bemerkt eh keiner.“	
„Was stellen Sie sich denn vor, wenn alle plötzlich tuscheln?“	
Pocht auf den Tisch und brüllt: „Wo sind wir denn hier!“	
Sagt mit leiser Stimme: „Es ist schon alles in Ordnung, nur keine Umstände!“	

**Musterantworten zur Übung „Aktiv Zuhören“**

Aussage	Mögliche Formulierung im Aktiven Zuhören
„Egal, was ich vorschlage - Sie greifen mich permanent an.“	„Damit ich Sie richtig verstanden habe: Sie haben den Eindruck, dass es keinen Unterschied macht, was Sie sagen, meine Reaktion ist immer die gleiche. Das nervt Sie und verunsichert Sie auch ein bisschen ...? Brauchen Sie hier Anerkennung und einen respektvollen Umgang?“
„Ich fühle mich nicht aufgeklärt, keiner gibt mir Infos weiter.“	„Okay, es geht um den Informationsfluss. Sie fühlen sich „allein auf weiter Flur“ und bräuchten hier Kommunikation und die Unterstützung Ihrer Kollegen ...?“
„Meine Arbeit ist hier nichts wert, ich zähle nicht.“	„Haben Sie den Eindruck, Ihre Bemühungen werden nicht gesehen? Da ist Enttäuschung und auch Frust, oder? Sie hätten gerne Anerkennung für Ihre Arbeit ...?“
„Ich kann die Endlosigkeit der Sitzungen nicht mehr ertragen. Ich habe schließlich noch anderes zu tun.“	„Das geht Ihnen alles zu lang ... Sie sind genervt und „scharren bereits mit den Hufen“ ...? Sie hätten gerne eine Orientierung, wie lange die Meetings jeweils dauern sollen und wünschen sich Effizienz ...?“
„Hier wird heute dies und morgen das propagiert, so dass einem die Lust am Arbeiten vergeht ...“	„Das Hin und Her nervt Sie ...? Sie sind frustriert, weil Sie sich auf eine getroffene Aussage verlassen können möchten? Eigentlich wünschen Sie sich dabei Klarheit und Verlässlichkeit ...?“
„Hier ist es doch egal, was ich mache, das bemerkt eh keiner.“	„Das klingt, also ob Sie verletzt sind und auch schon fast resigniert haben ...? Wünschen Sie sich Beteiligung im Projekt und Anerkennung für Ihren Beitrag?“
„Was stellen Sie sich denn vor, wenn alle plötzlich tuscheln?“	„Das heißt, Sie haben beobachtet, wie die anderen zusammen standen und miteinander geredet haben. Das hat Sie verunsichert und Sie brauchen eine offene und ehrliche Kommunikation untereinander ...?“
Pocht auf den Tisch und brüllt: „Wo sind wir denn hier!“	„Jetzt reicht es Ihnen wirklich! Sie sind stinksauer und können hier nicht mehr mitgehen ...? Für Sie braucht es jetzt klare Worte ...?“
Sagt mit leiser Stimme: „Es ist schon alles in Ordnung, nur keine Umstände!“	„Sie möchten es gerne dabei belassen ...? Es klingt, als seien Sie erschöpft und hätten bereits resigniert. Möchten Sie einfach Ihre Ruhe haben?“