Übung: Aktiv Zuhören

Gelingende Kommunikation beginnt mit deiner Bereitschaft, wirklich zuzuhören: dich auf dein Gegenüber einzulassen, mitzuschwingen und seine/ihre Gedanken, Gefühle und Bedürfnisse mit eigenen Worten wiederzugeben.

Du trainierst mit dieser Übung deine Fähigkeit, ablehnende, negative Aussagen so umzuformulieren, dass deinem Gegenüber die eigenen Gefühle und Bedürfnisse klar und bewusst werden. Dadurch hat er/sie die Möglichkeit, eine Lösung für seine Situation zu finden. Besonders im Zusammenhang mit inneren Konflikten oder Konflikten mit anderen kannst du dein Gegenüber so bei der Selbstklärung unterstützen.

So geht's:

1. Formuliere die Aussage mit eigenen Worten (Inhaltsebene)
2. Mach ein Angebot, wie die Person sich fühlen könnte (Gefühlsebene)
3. und was Sie eigentlich bräuchte (Bedürfnisebene).

Eine kleine Hilfestellung mit Beispielen für gute Formulierungen findest du auf Seite 3.

Du willst mehr über gelingende Gesprächsführung erfahren und wie du andere bei der Konfliktklärung unterstützen kannst? In unserer Ausbildung Wirtschaftsmediation vermitteln wir dir die Grundlagen der Gesprächsführung und alles, was du brauchst, um Konflikte in Teams und Organisationen konstruktiv zu lösen.

Schreib uns bei Interesse!

Kontakt:

Zweisicht.
Organisationsberatung für respektvolle & faire Zusammenarbeit

Christian Bähner & Elke Schwertfeger GbR
Hirschenhofweg 14
79117 Freiburg

TEL. +49 (0)761 2022200
MAIL dialog@zweisicht.de
WEB www.zweisicht.de

Übungsblatt: Aktiv Zuhören

Trage deine Antworten in die leeren Spalten ein. Wenn du nach Worten suchst, dann schau mal auf Seite 3. Hier findest du mögliche Antworten.

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!“	

Formulierungshilfen: 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? Sie brauchen 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 zusammenstanden 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 Respekt im Ton ...?“
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?“