

Aktives Zuhören

Carl Rogers

Ziel

Die TeilnehmerInnen sollen verstehen, dass man durch aktives Zuhören viel mehr über GesprächspartnerInnen erfahren kann, das weit über das offensichtlich Gesagte hinausgeht.

Kontext

- Kommunikation
- Konfliktmanagement
- Gesprächsführung

Theorie

(basierend auf Rogers, C. (2010): Die nicht-direktive Beratung)

Erstmals wurde das Aktive Zuhören als Technik in der Psychotherapie von Carl Rogers (1902-1987) beschrieben. Mittlerweile ist es fester Bestandteil jedes Kommunikations- bzw. Gesprächsführungs-Seminars. Durch aktives Zuhören kann im Gespräch einerseits gegenseitiges Vertrauen aufgebaut werden, andererseits wird dadurch ein wertschätzender Umgang gefördert. Zusätzlich versteht die/der ZuhörerIn deutlich mehr von dem, was die/der SprecherIn zu sagen versucht und oft nicht mit Worten ausdrücken kann. Dadurch wird auch das Potential von Missverständnissen minimiert.

Rogers beschreibt den Vorgang des Zuhörens in vier Stufen: Wahrnehmen – Zuordnen – Beurteilen – Antworten. Lyman Steil hat sich ebenfalls mit diesem Thema auseinandergesetzt, seine Theorie ist allerdings sehr ähnlich, weshalb sie hier nicht extra angeführt wird.

Zusammengefasst geht es beim Aktiven Zuhören darum, auch die nonverbalen Signale in das Verständnis mit aufzunehmen und entsprechend aller gesammelten Informationen zu reagieren. Erst diese Reaktion vermittelt der/dem SprecherIn, dass man wirklich versucht zu verstehen bzw., dass man verstanden hat, worum es ihr/ihm tatsächlich geht.

Praktische Einführung

Zuhören alleine reicht oft nicht, um dem Gegenüber zu vermitteln, dass man sie/ihn verstanden hat. Man kennt das von sich selbst: Man hat ein ganz wichtiges Anliegen und versucht das dem Gegenüber zu erklären. Weil man sich allerdings nicht sicher ist, ob man die richtigen Worte gewählt hat und ob auch wirklich rübergekommen ist, wie wichtig das Ganze ist, redet man so lange weiter und wiederholt sich, bis eine Reaktion kommt, die signalisiert, dass die/der andere wirklich verstanden hat, worum es geht. Das wird umso mehr der Fall sein, je weniger man die/den anderen kennt, da man bei einer fremden Person

meist nicht einschätzen kann, wie sie denkt und ob sie ähnliche Werte vertritt und damit überhaupt verstehen kann, worum es einem geht. Und auch, wenn man sich relativ sicher ist, dass der Inhalt schon verstanden wurde, verlässt man ein Gespräch mit einem besseren Gefühl, wenn das Gegenüber Verständnis signalisiert hat.

Grundsätzlich läuft Aktives Zuhören immer nach dem gleichen Schema ab:

- 1) Wahrnehmen: Man hört, was das Gegenüber sagt und versucht auch die Mimik und Gestik aufzunehmen
- 2) Zuordnen/Interpretieren: Man deutet das Erfasste aufgrund der eigenen Erfahrungen und Glaubenssätze
- 3) Beurteilung: Man bewertet das Kommunizierte
- 4) Reaktion/Antwort: Man reagiert verbal oder nonverbal, indem man zustimmt oder ablehnt, oder aber auch, indem man Fragen stellt, um weitere Informationen zu erhalten

Insgesamt ist für den Prozess des Aktiven Zuhörens Offenheit, Einfühlungsvermögen und der Wille, die/den anderen tatsächlich verstehen zu wollen, nötig. Gerade in Beratungsgesprächen ist Aktives Zuhören unumgänglich.

Kommentar

Die Thematik lässt sich sehr gut mit Themen, wie Fragetechniken, Paraphrasieren oder Feedback kombinieren, da man damit zusätzlich Werkzeuge an der Hand hat, die vor allem im vierten Schritt sehr hilfreich sein können.

Richtiger Zeitpunkt/Voraussetzungen

Es gibt keine inhaltlichen Voraussetzungen.

Querverweise

- Paraphrasieren
- Gewaltfreie Kommunikation
- Sender-Empfänger-Modell
- Pragmatische Axiome
- Vier Seiten einer Nachricht

Weiterführende Literatur

Primärliteratur:

- Rogers, C. (2010): Die nicht-direktive Beratung. Geist und Psyche. Fischer Verlag.

Sekundärliteratur:

- Nawroth, P. (2010): Aktives Zuhören nach Carl Rogers. Erfolgreiches Zuhören in der professionellen Gesprächsführung und in der Wissensgesellschaft. Grin Verlag.

Beispiel-Training (60+ Minuten)

Zeit	Beschreibung	Material
(15')	(Optional) Zweier-Gruppen: Jeweils eine Person bekommt den Auftrag eine Geschichte für 10 Minuten zu erzählen. Die andere Person soll 5 Minuten aktiv zuhören (hierzu ist ein kurzer Vorabinput nötig, der ein paar wesentliche Elemente beschreibt) und anschließend 5 Minuten komplettes Desinteresse non-verbal signalisieren. Als Zeichen, dass 5 Minuten vorbei sind, sagen Sie nach 5 Minuten: „Noch 5 Minuten.“	
10'	Erklärung ‚Aktives Zuhören‘	evtl. Flipchart oder Beamer
25'	Die TeilnehmerInnen erzählen sich gegenseitig in Kleingruppen bzw. zu zweit Erlebnisse, die sie gerade beschäftigen. Das Gegenüber versucht, durch Aktives Zuhören zu verstehen.	
25'	Nachbesprechung, in der alle Probleme, Bedenken und Schwierigkeiten thematisiert werden.	